

**Contrato para la Prestación del Servicio  
Público Domiciliario de Energía Eléctrica**

**Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P.**

## TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO .....	5
CAPÍTULO I. IDENTIDAD, DEFINICIONES, OBJETO Y PARTES .....	14
Cláusula 1. Identidad de la Empresa. ....	14
Cláusula 2. Definiciones .....	14
Cláusula 3. Objeto .....	14
Cláusula 4. Partes del contrato .....	14
CAPÍTULO II. DE LA CONEXIÓN DEL SERVICIO .....	15
Cláusula 5. Condiciones que deben reunir el solicitante y el inmueble para obtener el derecho a recibir el servicio .....	15
Cláusula 6. Ejecución de las obras de conexión. ....	16
Cláusula 7. Puesta en servicio .....	16
Cláusula 8. Negación del servicio .....	16
CAPÍTULO III. DEBERES Y DERECHOS DE LAS PARTES – LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES, DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS, DESTINACIÓN DEL SERVICIO Y ÁREA DE PRESTACIÓN .....	17
Cláusula 9. Obligaciones y deberes de las partes en relación con la prestación del servicio .....	17
Clausula 10. Causales para liberación de obligaciones .....	23
Clausula 11. Desviación significativa del consumo. ....	23
Cláusula 12. Exclusividad en la destinación del servicio .....	24
Cláusula 13. Área geográfica en la cual la Empresa ofrece prestar el servicio .....	24
CAPÍTULO IV. DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN (INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DE FUNCIONAMIENTO) .....	24
Cláusula 14. Equipos de medida .....	24
Cláusula 15. Instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores .....	25
Cláusula 16. Control sobre el funcionamiento de los equipos de medida.....	26
Cláusula 17. Características técnicas del equipo de medida.....	27
CAPÍTULO V. CALIDAD DEL SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES .....	27
Cláusula 18. Calidad y continuidad del servicio .....	27
Cláusula 19. Reparación por falla en la prestación del servicio .....	27
Cláusula 20. Redes y acometidas .....	28
CAPÍTULO VI. CESIÓN DEL CONTRATO Y DETERMINACIÓN DEL CONSUMO .....	29
Cláusula 21. Casos y condiciones en que procede la cesión del contrato .....	29

Cláusula 22. Determinación del consumo.....	29
Cláusula 23. Determinación del consumo facturable cuando no sea posible establecer la medida y no existe acción u omisión de las partes.....	30
Cláusula 24. Determinación del consumo dejado de facturar cuando se detecten irregularidades y/o anomalías en la medición y/o en la instalación sin acción u omisión del usuario.....	31
Cláusula 25. Determinación del consumo dejado de facturar cuando se detecten irregularidades en la medición y/o en la instalación y existe acción u omisión del usuario.....	33
Cláusula 26. Cálculo del consumo no registrado para instalaciones con equipo de medida semidirecta o indirecta (Transformadores de Corriente -TC's- y de Potencial -TP's-).....	41
Cláusula 27. Cálculo recuperación de energía reactiva. ....	43
Cláusula 28. Determinación del consumo provisional o no permanente.....	43
Cláusula 29. Determinación del consumo facturable para usuarios de energía eléctrica que carezcan de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social. ....	44
Cláusula 30. Determinación del consumo facturable para usuarios residenciales de energía eléctrica localizados en zonas de asentamientos subnormales.....	44
Cláusula 31. Procedimiento para el cobro de la energía dejada de facturar.....	44
Cláusula 32. Procedimiento para la revisión técnica en campo. Revisión de los Activos de Conexión.....	45
CAPÍTULO VII. DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.....	48
Cláusula 33. Peticiones, quejas, reclamos y recursos. ....	48
CAPÍTULO VIII. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO .....	49
Cláusula 34. Suspensión del servicio por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario. ....	49
Cláusula 35. Causales que dan lugar a la terminación del contrato y/o corte definitivo del servicio .....	50
Cláusula 36. Suspensión del servicio de común acuerdo.....	53
Cláusula 37. Suspensión en interés del servicio.....	53
Cláusula 38. Restablecimiento del servicio .....	54
CAPÍTULO IX. FACTURAS .....	54
Cláusula 39. Facturas.....	54
Cláusula 40. Intereses por mora .....	56
CAPÍTULO X .....	56
DISPOSICIONES GENERALES.....	56

Clausula 41. Reporte a centrales de riesgo .....	56
Cláusula 42. Ejecución o cumplimiento del contrato.....	56
Cláusula 43. Vigencia del contrato .....	56
Clausula 44. Liberación de las obligaciones contractuales .....	56
Cláusula 45. Régimen legal.....	58
ANEXO ÚNICO. PROCEDIMIENTO PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO...	59

## GLOSARIO

Para interpretar este contrato, además de lo dispuesto en la Cláusula 2, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**Acometida.** Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general en las unidades inmobiliarias cerradas la acometida llega hasta el registro de corte general.

**Acta de verificación.** Es un documento diligenciado por un funcionario o contratista autorizado por CHEC, en el que se consigna el estado y las características de las acometidas, instalaciones eléctricas, de los equipos de medida o de control, de los sellos de seguridad y demás elementos utilizados en el predio del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO necesarios para la correcta prestación y medición del servicio suministrado.

**Aforo o carga instalada.** Suma de las capacidades nominales de los electrodomésticos, artefactos, motores y otros equipos, que consumen energía eléctrica y que se encuentran conectados a la instalación eléctrica de un inmueble, o que potencialmente puedan utilizarse en el mismo.

**Alumbrado público.** Es el servicio público no domiciliario a cargo del Municipio, consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del Municipio, con el objeto de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades tanto vehiculares como peatonales, así como la energización de los sistemas de semaforización y relojes electrónicos instalados por el Municipio. Salvo disposición legal en contrario, a este servicio no se le aplica el presente contrato y en consecuencia el mismo no se rige por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Arrendador.** Persona natural o jurídica que suscribe con un arrendatario un contrato de arrendamiento, sobre un inmueble urbano residencial.

**Arrendatario.** Persona natural que celebra un contrato de arrendamiento, en virtud del cual recibe la tenencia de un inmueble urbano residencial.

**Aumento de carga.** Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble por solicitud del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, o por determinación de CHEC, después de efectuada una revisión, cuando detecte en el inmueble mayor carga instalada de la contratada.

**Cambio de suscriptor.** Es la actualización del nombre del suscriptor titular de una cuenta del servicio de energía en los registros de CHEC.

**Carga.** Potencia eléctrica medida en kW o kVA que es requerida por un elemento que consume energía de una red eléctrica.

**Carga contratada.** Carga requerida por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en kVA autorizada y aprobada por CHEC y que se refiere a la potencia máxima que en condiciones normales

de operación permita la alimentación de los equipos de un inmueble sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica. La Demanda Máxima debe ser menor o igual a la carga contratada.

**Carga instalada.** Es la suma de las capacidades nominales de los componentes limitantes de un sistema, tales como electrodomésticos, artefactos, motores y otros equipos, que consumen energía eléctrica y que se encuentran conectados a la instalación eléctrica de un inmueble, o que potencialmente puedan utilizarse en el mismo.

**Circuito.** Es la red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, cada uno de ellos se considera como un circuito.

**Comercializador.** Persona que comercializa energía eléctrica y que para efectos de este contrato es CHEC.

**Conexión.** Es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte del servicio de un inmueble y la instalación del medidor. La conexión comprende la acometida y el medidor; la instalación interna no forma parte de la conexión.

**Consumidor.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

**Consumo.** Cantidad de kilovatios-hora (kWh) de energía activa o reactiva (kVARh), recibidas por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología oficialmente establecida.

**Consumo básico o de subsistencia.** Es la cantidad mínima de energía eléctrica utilizada en un mes por un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO típico para satisfacer sus necesidades básicas, sobre la cual se aplican los porcentajes de subsidios establecidos por la Ley para los estratos 1, 2 y para el 3 cuando así lo establezca el Ministerio de Minas y Energía.

**Consumo estimado (CE).** Es el consumo calculado según los consumos promedios de otros períodos de un mismo SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o de otros con características similares (del mismo estrato o clase de servicio), o basado en aforos individuales de carga.

**Consumo facturado (CF).** Es el consumo liquidado y cobrado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder a la propiedad del activo y al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

**Consumo medido (CM).** Es el que se determina basado en la diferencia entre la lectura actual y la lectura del período anterior registrada por el medidor, o en la información de

consumos que éste registre. Cuando el equipo de medición sea del tipo indirecto o semidirecto la diferencia entre lecturas se multiplicará por el factor o factores correspondientes para calcular el consumo.

**Consumo no autorizado (CNA).** Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por CHEC o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos, o por fraude en los mismos, impidiendo que dicho consumo sea registrado por el medidor.

**Consumo no facturado (CNF).** Es el consumo del cual se ha beneficiado el SUSCRIPOTOR Y/O USUARIO y que no ha sido cobrado por CHEC ya sea por intervención fraudulenta en los equipos de medida, control o conexiones, por error u omisión de CHEC o cualquier otra causa de las enunciadas en el presente contrato.

**Consumo no registrado (CNR):** Es el consumo del cual se ha beneficiado el SUSCRIPOTOR Y/O USUARIO y que no ha sido cobrado por CHEC ya sea por intervención en los equipos de medida, control o conexiones, por error u omisión de CHEC o cualquier otra causa de las enunciadas en el presente contrato.

**Consumo promedio (CP).** Es el que se determina basado en el consumo histórico de los últimos seis períodos del consumo mensual normal.

**Consumo promedio estrato (CPE).** Es el que se determina basado en las ventas de energía de CHEC para los SUSCRIPOTORES Y/O USUARIOS con medición pertenecientes a un mismo estrato en un período específico.

**Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica.** Es un contrato consensual, de suministro, en virtud del cual un Prestador de Servicios Públicos presta el servicio público de energía eléctrica a un SUSCRIPOTOR Y/O USUARIO a cambio de un precio en dinero. El contrato podrá contener, cláusulas escritas previamente definidas por aquel para ofrecerlas a muchos SUSCRIPOTORES Y/O USUARIOS no determinados, todas las condiciones, actividades, usos, costumbres, prácticas, procedimientos que se aplican de manera uniforme en la prestación del servicio y cláusulas pactadas especialmente con uno o algunos SUSCRIPOTORES Y/O USUARIOS.

**Contribución de solidaridad.** Es un impuesto de carácter nacional con destinación específica para cubrir subsidios.

**Corte del servicio.** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994 y en el presente contrato de servicios públicos y en las demás disposiciones vigentes que rijan la materia.

**CREG.** Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**Cuenta o número de contrato NIU.** Asignación numérica que CHEC establece para identificar los predios a los cuales les presta el servicio de energía eléctrica.

**Defraudación del fluido eléctrico.** Conducta antijurídica, consistente en la obtención de energía eléctrica por cualquier medio clandestino o no autorizado por CHEC, o alterando los sistemas de control y/o medición.

**Denuncia del contrato de arrendamiento.** Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a CHEC con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de Servicios Públicos con el arrendatario que sea SUScriptor Y/O USUARIO del mismo.

**Desviación significativa del consumo.** Se entiende por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean superiores a los considerados en la tabla que se encuentra incorporada en este Contrato.

**Distribución de energía eléctrica.** Es la actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 kv. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.

**Empresa de servicios públicos.** Es uno de los entes autorizados por la normatividad vigente para prestar servicios públicos domiciliarios, complementarios y/o inherentes, el cual se ha constituido como una sociedad comercial por acciones o en Empresa Industrial y Comercial del Estado.

**Energía activa.** Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.

**Energía reactiva capacitiva.** Es la energía utilizada para energizar condensadores.

**Equipo de medida o contador.** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de energía y potencia eléctrica.

**Estratificación socioeconómica.** Es el instrumento técnico que permite clasificar la población de los municipios y distritos del país, a través de las viviendas y su entorno, en estratos o grupos socioeconómicos diferentes, según factores y procedimientos establecidos por la ley y realizada por parte del Departamento Nacional de Estadística DANE, los municipios a través de las oficinas de Planeación o la entidad autorizada para tal fin.

**Estrato socioeconómico.** Correspondencia dada a un inmueble residencial dentro de la clasificación establecida por las normas vigentes y ejecutado por la autoridad competente, que sirve para determinar, entre otras, si se es sujeto de contribución o beneficiario de subsidio y el monto en el pago de los servicios públicos domiciliarios.

**Estudio preliminar o disponibilidad.** Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, CHEC determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Este forma parte del estudio de conexión particularmente complejo.



**Facturación.** Conjunto de actividades que se realiza para emitir la factura, que comprende, entre otros las siguientes actividades: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración, y entrega de la factura.

**Factura de servicios públicos.** Es la cuenta de cobro que CHEC como persona prestadora del servicio público de energía entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos.

En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente.

**Factor de multiplicación del medidor.** Es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un período determinado. En las instalaciones con medición semidirecta o indirecta este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y/o tensión. Cuando las instalaciones tienen medición directa el factor es uno (1).

**Factor de utilización (FU):** Es el porcentaje (%) de tiempo de uso de energía eléctrica en una instalación cualquiera durante un día. Está determinado para cada caso por el nivel de carga promedio de la clase de servicio y el estrato socio económico.

**Fraude.** Es la modificación y/o alteración de la acometida y/o medidor, y/o equipo de medida y/o que afecte o pueda afectar la medición real del consumo, realizada por personal no autorizado.

**Independización de servicios.** Proceso mediante el cual CHEC, puede exigir que, sobre un predio con diferentes unidades habitacionales o usos del servicio, claramente identificadas por divisiones físicas tales como muros o entradas, se instale medición independiente.

**KW:** Kilovatio, igual a mil vatios, se usa habitualmente para expresar la potencia de motores, y la potencia de herramientas y máquinas.

**Laboratorio de calibración.** Dependencia de CHEC certificada y/o acreditada por autoridad competente, la cual es destinada, principalmente, para la verificación de la calibración, funcionamiento y la idoneidad de los equipos de medición y sus componentes, inherentes y accesorios.

**Lectura.** Registro tomado del medidor, que sirve como base para determinar el consumo.

**Línea directa.** Es la conexión irregular que se hace en las conexiones eléctricas de un predio, con el fin de hacer uso del servicio de energía sin que el consumo sea registrado y de esta manera obtener unas menores lecturas o no obtener lectura alguna.

**Medidor.** Es el dispositivo que registra la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.

**Mora.** Se considera como la falta de pago oportuno de acuerdo a la fecha estipulada en la factura de cobro que autoriza a CHEC, para tomar las acciones que considere necesarias, tendientes a exigir el pago, la mora genera la suspensión del servicio y el cobro de intereses.

**Normas para el diseño y construcción de instalaciones eléctricas.** Son las disposiciones de orden legal, reglamentario, regulatorio y contractual que sirven para determinar los requisitos técnicos mínimos y de diseño que debe cumplir una instalación eléctrica.

**Notificación.** Diligencia que se lleva a cabo para poner en conocimiento del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO y/o propietario las decisiones adoptadas por CHEC basada en las condiciones uniformes del contrato, podrán efectuarse de manera personal, por edicto y por conducta concluyente.

**Petición.** Es una actuación por medio de la cual el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO del servicio de energía eléctrica, de manera respetuosa, solicita a CHEC cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

**Propietario.** Persona que tiene la titularidad del dominio sobre un bien inmueble.

**Queja.** Es la inconformidad que se presenta contra el presunto mal trato de un empleado o contratista de CHEC, o contra la forma en que se suministra el servicio.

**Reclamo.** Es la inconformidad presentada por el suscriptor o usuario, con el objeto de que CHEC revise, mediante una actuación preliminar, la facturación del servicio de energía eléctrica y tome una decisión definitiva del asunto, de conformidad con los procedimientos previstos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.

**Reconexión del servicio.** Es el acto por medio del cual CHEC restablece el suministro del servicio de energía, cuando previamente se ha suspendido y se han eliminado las causas que la ocasionaron. Esta acción da lugar al cobro de un derecho por parte de CHEC.

**Recuperación de energía.** Valor de energía que un SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que CHEC tiene derecho a cobrar.

**Recursos.** El recurso es un acto del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO para obligar a CHEC a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato para que las revoque, aclare o modifique.

**Recurso de reposición.** Es el que se interpone ante el mismo funcionario que tomó la decisión o su superior, para que la aclare, modifique o revoque la decisión.

**Recurso de apelación.** Es el que se interpone como subsidiario del recurso de reposición ante el mismo funcionario que tomó la decisión inicial, para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la aclare, la modifique o la revoque.

**Recurso de queja.** Es un recurso facultativo del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, en donde solicita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, revisar la negativa de

CHEC en conceder el Recurso Subsidiario de Apelación. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que no conceda o rechace el recurso de apelación y presentado ante la Superintendencia.

**Red Interna o instalaciones internas.** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor en el caso de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominio y en general para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

**Refacturación.** Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.

**Reinstalación del servicio.** Es el acto por medio del cual CHEC restablece el suministro del servicio de energía eléctrica, cuando previamente se ha efectuado el corte, se han eliminado las causas, se han pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que CHEC ha incurrido y que se hayan satisfecho las demás sanciones previstas, de acuerdo a lo establecido por el presente contrato.

**RETIE.** Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y utilización de la energía eléctrica en el país.

**Revisión previa.** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza CHEC para detectar la causa que dio origen a consumos anormales (desviaciones significativas).

**Sellos.** Son elementos o sistemas de seguridad instalados en los equipos de medida para protegerlo contra interferencias.

**Servicio de conexión.** Conjunto de actividades a cargo del cliente, mediante las cuales se realiza la Conexión. Estas actividades incluyen entre otros, los siguientes conceptos: Estudio de la Conexión, Suministro del Medidor y de los Materiales de la Acometida, Ejecución de la Obra de Conexión, Instalación y Calibración Inicial del Medidor de Energía cuando se trata de un equipo de medición de tipo electromecánico, Revisión de la Instalación de la Conexión, incluida la Configuración y/o Programación del Medidor de Energía cuando el aparato de medición es de tipo electrónico.

**Servicio público domiciliario de energía eléctrica.** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes nacionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición.

**Servicio residencial.** Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales y unidades inmobiliarias cerradas.

Para efectos del servicio de energía eléctrica, 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 está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

**Servicio no residencial.** Es el que se presta para otros fines diferentes al servicio residencial.

**Servicio provisional.** Es la autorización que se otorga para la prestación del servicio de energía por un plazo determinado, cuando no puede cumplir con todos los requisitos de la instalación técnicamente adecuada.

**SID.** Sistema Integrado Domiciliario.

**Silencio administrativo positivo.** De acuerdo con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, es la presunción o ficción legal por virtud de la cual, transcurrido más de quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de la reclamación, sin que CHEC hubiere respondido una petición o recurso relacionado con la ejecución del contrato de condiciones uniformes, se entiende concedido lo pretendido a favor del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, salvo que sea contrario a la Ley.

**Solidaridad:** Una vez celebrado el contrato serán solidarios en los derechos y obligaciones el propietario o el poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio público.

**Subsidio.** Diferencia entre lo que se paga por el servicio, y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.

**Superintendencia de servicios públicos domiciliarios (SSPD).** Es una persona de derecho público, de carácter técnico adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios.

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

**Suscriptor potencial.** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

**Suspensión del servicio.** Interrupción temporal del suministro del servicio público de energía, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el presente contrato. Esta acción genera un derecho de cobro para CHEC. En el caso de SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS atendidos a través de un sistema de comercialización prepago cuando sea viable su instalación, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago no se considerará suspensión del servicio.

**Tarifa.** Conjunto de precios especificados y aprobados por las autoridades competentes, para el cobro del servicio de energía prestado por CHEC. La tarifa comprende el costo unitario de prestación del servicio y los subsidios o contribuciones adjudicables a la clase de servicio que tenga asignado el inmueble. En el caso de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS de estrato 4 o SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS no residenciales que no son beneficiarios de subsidio, ni están sometidos al pago de contribución, la tarifa corresponde al costo unitario (CU).

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

## **CAPÍTULO I. IDENTIDAD, DEFINICIONES, OBJETO Y PARTES**

**Cláusula 1. Identidad de la Empresa.** Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P., en adelante CHEC, sociedad anónima comercial de nacionalidad colombiana, clasificada como empresa de Servicios Públicos Mixta, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, sometida al régimen legal aplicable a las empresas de servicios públicos y a las normas especiales que rigen las empresas del sector eléctrico, reformada según consta en escritura pública 684 del 11 de abril de 2014 e inscrita en Cámara de Comercio en la misma fecha, otorgada en la Notaria Primera del Círculo de Manizales, Caldas.

**Cláusula 2. Definiciones.** Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica celebrado con CHEC, se tendrán en cuenta las definiciones de la Ley 142 de 1994, Ley 143 de 1994 y sus decretos reglamentarios; Ley 1228 de 2008, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016 y las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG-, en especial la Resolución 108 de 1997, la Resolución 070 de 1998, y las que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Cláusula 3. Objeto.** El objeto del presente contrato consiste en el suministro de energía eléctrica a un mueble o inmueble a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes de acuerdo con el uso que se le dé al servicio. Este contrato es uniforme y consensual. Las cláusulas del mismo son condiciones uniformes que CHEC ofrece a todos sus suscriptores o usuarios actuales y potenciales y a aquellos inmuebles o muebles.

**Parágrafo. Existencia de contrato.** Existe contrato de servicios públicos desde que CHEC define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por CHEC.

**Cláusula 4. Partes del contrato.** Son partes del presente contrato la CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos, de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. En el evento que se dé la denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano, en los términos definidos en el presente contrato, la solidaridad operará en la forma definida en la Ley 820 de 2003 artículo 15, en el Decreto 3130 de 2003 y en lo dispuesto en el procedimiento establecido por CHEC para tal fin y que se encuentra esbozado en el ANEXO ÚNICO de este contrato.

## CAPÍTULO II. DE LA CONEXIÓN DEL SERVICIO

**Cláusula 5. Condiciones que deben reunir el solicitante y el inmueble para obtener el derecho a recibir el servicio.** Cuando el inmueble objeto del servicio cumpla con todos los requisitos técnicos y de tipo urbanístico fijados por las autoridades municipales donde esté ubicado, cualquier persona que lo habite o utilice de modo permanente a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y hacerse parte de este contrato con el cumplimiento previo de los siguientes requisitos:

1. Identificación del suscriptor potencial mediante su cédula de ciudadanía o documento idóneo, además deberá indicar la calidad que tiene sobre el inmueble (propietario, poseedor, arrendatario). Si se trata de propietario, deberá acreditar el correspondiente Certificado de Tradición y Libertad. Si se trata de arrendatario, deberá aportar copia del respectivo contrato y la autorización respectiva del arrendador.
2. Identificación del inmueble mediante presentación del documento que identifique la nomenclatura o su ubicación cuando se trate de zona rural y el correspondiente certificado de estratificación, si hay lugar a ello.
3. Haber construido las instalaciones eléctricas del inmueble de acuerdo con los procedimientos para la conexión de cargas y las normas técnicas vigentes aplicables en CHEC y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).
4. Los equipos de medida deben estar localizados en el exterior del inmueble en cajas herméticas.
5. Atender lo dispuesto en la Ley 1228 de 2008 en relación a las distancias reglamentarias de las redes respecto a zonas de exclusión para carreteras, o aquella que la modifique, sustituya o aclare.

**Parágrafo primero. Requisitos de un servicio nuevo cuando corresponda a un proyecto:**

1. Formato de revisión primaria diligenciado por el ingeniero encargado de la zona (Previo cumplimiento de los procedimientos para la conexión de carga y normas técnicas).
2. Información suministrada por el urbanizador o constructor, el cual debe contener: Nombre de la urbanización o edificación, dirección, número de inmuebles a legalizar, relación con los nombres de los propietarios, cedula de ciudadanía y nomenclatura por cada inmueble o apartamento.
3. Copia del Certificado RETIE expedido por un organismo certificador.
4. En el caso que el certificado de nomenclatura y de estratificación sean expedidos por la Secretaría de Planeación Municipal, se podrá exigir sólo el Certificado de Estratificación siempre y cuando en él se encuentren los datos de ubicación del inmueble y ficha catastral. Se debe exigir un certificado para cada inmueble o por cada bloque de apartamentos en el caso de edificaciones o conjuntos cerrados.

5. Este tipo de servicios, cuando se requiera, serán matriculados a nombre de la urbanizadora y/o constructora hasta tanto se realice la solicitud de cambio de suscriptor por parte del propietario, tenedor o poseedor del inmueble, con los documentos que así lo acrediten.

**Parágrafo segundo. Condiciones para la prestación del servicio:** CHEC suministrará el servicio domiciliario de Energía Eléctrica bajo la modalidad de residencial y no residencial, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), siempre y cuando sea técnicamente viable para CHEC y las instalaciones eléctricas se hayan construido cumpliendo con las normas técnicas, entre ellas las Normas de Diseño y Construcción de CHEC y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) o las que las modifiquen.

**Cláusula 6. Ejecución de las obras de conexión.** Las obras de infraestructura requeridas por el SUScriptor Y/O USUARIO POTENCIAL deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el SUScriptor Y/O USUARIO POTENCIAL y CHEC, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los costos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto. Las instalaciones internas son responsabilidad del SUScriptor Y/O USUARIO y deberán cumplir las condiciones técnicas que garanticen que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni otro u otros USUARIOS.

**Cláusula 7. Puesta en servicio.** Sin perjuicio del certificado de conformidad con el RETIE y/o la Declaración de Conformidad expedida por un organismo certificador que siempre deben presentarse por parte del SUScriptor Y/O USUARIO POTENCIAL, previo a la puesta en servicio de una conexión, CHEC verificará que la acometida y en general, todos los equipos que hacen parte de la conexión del SUScriptor Y/O USUARIO POTENCIAL cumplan con las normas técnicas exigibles, y que la operación de sus equipos no deteriorarán la calidad de la potencia suministrada a los demás SUScriptores o USUARIOS. En concordancia, CHEC podrá exigir, cuando lo amerite y de acuerdo al tipo de carga, a costo del solicitante, estudios de calidad de la potencia, coordinación de protecciones y estudio de conexión que contengan como mínimo el análisis de estado estable en condiciones normales de operación y en condiciones de contingencia, como requisito para la conexión. El SUScriptor Y/O USUARIO POTENCIAL coordinará con CHEC, la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por el Reglamento de Distribución expedido por la CREG y demás disposiciones aplicables.

**Cláusula 8. Negación del servicio.** CHEC sólo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:



1. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas e incumplimiento del RETIE y Normas Técnicas de CHEC.
2. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
3. Cuando el transformador o las redes sean de propiedad de un tercero y no se cuente con la respectiva autorización escrita de aquel.
4. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
5. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO POTENCIAL del inmueble se encuentre en mora con otro comercializador de energía eléctrica o con CHEC, por deudas derivadas del suministro de energía eléctrica.
6. Cuando el inmueble objeto de la solicitud del servicio no cumpla con las disposiciones consagradas en la Ley 1228 de 2008 o en aquellas que la adicione, aclaren, modifiquen o sustituyan.
7. Cuando no cumpla con las disposiciones consagradas en la Resolución CREG 156 de 2011, Resolución CREG 038 de 2014, o en aquellas que la adicione, aclare, modifique o sustituyan.

La negación de la conexión al servicio, deberá comunicarse por escrito al solicitante dentro los siete días hábiles siguientes a la solicitud para el nivel de tensión 1, dentro los quince días hábiles siguientes a la solicitud para el nivel de tensión 2 y 3, dentro los veinte días hábiles siguientes a la solicitud para el nivel de tensión 4, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa negativa procede el recurso de reposición ante CHEC, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

### **CAPÍTULO III. DEBERES Y DERECHOS DE LAS PARTES – LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES, DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS, DESTINACIÓN DEL SERVICIO Y ÁREA DE PRESTACIÓN**

**Cláusula 9. Obligaciones y deberes de las partes en relación con la prestación del servicio.** Los deberes y obligaciones de CHEC que a continuación se exponen se constituyen en los derechos de los suscriptores y/o usuarios, y viceversa.

#### **De CHEC:**

1. Suministrar energía eléctrica al inmueble en forma continua y bajo los parámetros de eficiencia y calidad establecidos por las autoridades competentes, salvo cuando sea

necesario realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, remodelación de infraestructuras y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios; CHEC también podrá suspender el servicio para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pueda hacer valer sus derechos. El servicio se suspenderá en el evento de fuerza mayor, caso fortuito o por las causales de suspensión que se relacionan más adelante.

2. Leer los medidores y calcular los consumos reales o estimados con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados y de acuerdo con lo establecido en la cláusula 22 y siguientes del capítulo VI de este contrato.

3. Facturar el servicio de energía de acuerdo con los parámetros y en los tiempos señalados por la Ley o por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) o quien haga sus veces.

4. Investigar las desviaciones significativas del consumo conforme a lo señalado en la cláusula 11 de este contrato.

5. Entregar las facturas conforme se establece en la cláusula 39 de este contrato.

6. Tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos conforme a la cláusula 33 del presente contrato.

7. Declarar el silencio administrativo positivo conforme a la Ley.

8. Restablecer el servicio de acuerdo con la cláusula 38 de este contrato.

9. Compensar o indemnizar cuando exista falla en la prestación del servicio según la cláusula 19 del presente contrato.

10. Dar libertad al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de escoger el Comercializador que le prestará el servicio de energía eléctrica, al igual que al proveedor de los bienes y servicios que tengan o no relación directa con el objeto del contrato, siempre y cuando los bienes y servicios cumplan con las condiciones técnicas y de calidad establecidas por CHEC.

11. Dar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación del servicio público, 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.

12. Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrece y el deber de disponer siempre de copias del contrato para aquellos que lo soliciten.

13. Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al USUARIO sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato.

Se declara oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se garantiza atención presencial al público mínimo cuarenta (40) horas a la semana, la establecida en el municipio de Manizales (Caldas). Los demás puntos de atención son oficinas satélites con horarios -flexibles establecidos por la Empresa.

14. Contar en la oficina donde se realiza la atención presencial, con formularios para que los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS puedan presentar los recursos de la vía gubernativa.

15. Abstenerse de incurrir en abuso de posición dominante.

16. Suspender el servicio por falta de pago sin exceder en todo caso de dos períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres períodos cuando sea mensual, o por incurrir en alguna de las causales establecidas en la cláusula 34 de este contrato.

#### **Del suscriptor y/o usuario:**

1. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores, operarios y/o contratistas de CHEC por actividades relacionadas con la prestación del servicio.

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

3. Adquirir, entregar, mantener y reparar cuando CHEC lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.

4. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que CHEC indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y que afecten las redes de CHEC. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, CHEC podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, CHEC lo desconectará del servicio, informando a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con dos (2) días hábiles de anticipación al corte, de acuerdo con la Resolución CREG 070 de 1997 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o aclaren.

5. Cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica, estudio de conexión (revisión de planos), instalación del medidor, acometida, caja hermética, revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración de medidores, suspensión, reconexión, reinstalación del servicio, habilitación de vivienda y copias de facturas, valores que serán adoptados mediante Circular de CHEC y la cual forma parte integrante de este contrato; valor de los materiales, cuentas pendientes, consumo de energía, intereses moratorios y/o cargo fijo cuando a ello hubiere lugar, venta y/o arrendamiento de equipos, y depósitos legalmente establecidos o cuotas por haber suscrito créditos correspondientes para dicho pago; así como el valor del medidor cuando éste haya sido suministrado por CHEC y en general, cualquier otro servicio que el suscriptor o usuario pueda contratar con CHEC. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada

con CHEC, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado, para que conozca y cancele oportunamente. El no recibo de la factura de cobro no lo exonera del pago.

6. No retirar, romper o alterar los mecanismos de seguridad instalados en los equipos de medida. Cuando CHEC, previa visita realizada al predio, observe ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, o que los sellos no corresponden a los instalados, los cambiará y cobrará el costo de estos, sin perjuicio de la responsabilidad legal derivada para el SUScriptor Y/O USUARIO.

7. El SUScriptor Y/O USUARIO deberá efectuar el pago de los servicios de conexión, cargo que se cobrará por una sola vez al momento de matricular el servicio. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva, por tanto, deben notificarse previamente a CHEC. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado sino fueren inmuebles por adhesión, circunstancia que no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes de este contrato y que se refieran a esos bienes.

8. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en las instalaciones eléctricas y permitir la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.

9. Dar preaviso a CHEC en un término no inferior un mes para la terminación del contrato.

10. Dar uso seguro y eficiente al servicio de energía eléctrica.

11. Efectuar el mantenimiento de sus redes e instalaciones eléctricas, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente.

12. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por CHEC para efectuar revisiones a las redes e instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura de medidores, retiro de medidores y en general, cualquier revisión que sea necesaria efectuar en ejecución del contrato, so pena de la suspensión del servicio.

13. Garantizar con un título valor el pago de las facturas financiadas a su cargo cuando así lo solicite CHEC.

14. Informar a CHEC cualquier irregularidad cometida por los operarios y/o contratistas de CHEC.

15. Informar a CHEC sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las redes e instalaciones eléctricas, en el medidor o equipo de medida, en la clase de servicio, en la variación de la carga, en el cambio de propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.

16. Pagar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad, además del valor de la revisión técnica que se hubiese generado producto de una revisión solicitada por el usuario, en aquellos casos que

estime CHEC y, en general, cualquier otro servicio que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pueda contratar con CHEC.

17. Pagar oportunamente los cargos correspondientes a energía dejada de facturar.

18. Cuando formulen los recursos de la vía gubernativa, acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación y/o recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses según se trate.

19. Permitir a CHEC la instalación, el retiro, cambio, revisión y/o reparación de la acometida cuando, previa visita de CHEC y requerimiento escrito que se le formule, se establezca que ésta no cumple con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tal situación, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pagará el valor de los materiales y trabajos derivados de tales obras.

20. Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica, facilitando el acceso a los operarios de CHEC al lugar en donde éste se encuentre. En el caso en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado de CHEC al medidor o al registro de corte o totalizador, CHEC hará constar ese hecho en el acta de visita y podrá, según el caso, solicitarle a la autoridad competente el amparo policivo y suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo le sea estimado.

21. En caso de presentar solicitudes y observaciones a la Empresa, deberá hacerlo de forma respetuosa. CHEC se reserva el derecho de tramitar peticiones irrespetuosas.

22. Previo requerimiento escrito de CHEC, reemplazar, dentro del término señalado, el medidor o equipo de medida, cuando se establezca que éste 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 o para realizar la suspensión o el corte del servicio. El equipo de medida que pasa a reemplazar el retirado, deberá cumplir con los requisitos técnicos exigidos por CHEC y como mínimo con las clases de precisión establecidas en el Código de Medida y las normas que lo modifiquen o complementen. No obstante lo anterior, CHEC podrá instalar los equipos que estime pertinentes, sin costo alguno para el suscriptor y/o usuario, en cuyo caso el estado, conservación, mantenimiento, reparación o cambio de estos, será responsabilidad exclusiva de la Empresa, por cuanto la misma mantendrá su propiedad. Si el cambio del medidor obedece a su manipulación o adulteración, CHEC otorgará un plazo de treinta (30) días calendario para reparar o reemplazar los medidores, pasado el cual, si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no manifiesta nada o no realiza ninguna acción, CHEC lo instalará por su cuenta y se cargará los valores correspondientes al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

23. Permitir la instalación de un equipo de medida provisional, de un equipo de medida de respaldo o de un equipo de macro-medida en un transformador de distribución, cuando la EMPRESA lo requiera para sus programas de control (Numeral 4 y 7 del artículo 7 Resolución CREG 108 de 1997)

24. Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como: cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización CHEC se hagan a las condiciones del servicio contratadas.

25. Cuidar y velar para que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.

26. Solicitar por cualquier medio a CHEC autorización para el cambio en la modalidad del uso del servicio.

27. Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.

28. Ubicar, como lo establezca CHEC, el medidor en el exterior del inmueble si es SUScriptor Y/O USUARIO nuevo. Si es SUScriptor Y/O USUARIO antiguo deberá instalarlo, como lo establezca CHEC, en el exterior del inmueble como condición previa a la reconexión del servicio, siempre y cuando la causal de suspensión del servicio fuere la imposibilidad de CHEC de acceder al equipo de medida por culpa atribuible al SUScriptor Y/O USUARIO.

29. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble para el cual solicitó el servicio, respetando la carga y clase de servicio contratado con CHEC, de acuerdo con las condiciones consecuencia, el servicio de energía eléctrica que se suministra al inmueble, será para uso exclusivo para el cual fue contratado, no pudiendo ser facilitado a terceros.

30. Velar para que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos se mantenga seguro, con posibilidades de iluminación e higiénico, es decir, permanezca limpio de escombros, desechos.

31. Permitir la instalación provisional de equipos de verificación.

**Parágrafo primero. Localización del sistema de medida:** El suscriptor o usuario deberá permitir el cambio de la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso en el exterior del inmueble o en un sitio accesible, cuando por causas atribuidas a la se determine que es lo más conveniente para garantizar una adecuada medición del consumo. La alta vulnerabilidad que se menciona puede presentarse en uno o varios de los siguientes equipos:

- Gabinetes donde se encuentra el equipo de medida
- Transformadores de corriente
- Señales de medida
- Bloques de prueba
- Borneras de los medidores
- Medidores

- Sellos

**Parágrafo segundo. Cambio de localización del sistema de medida:** CHEC podrá solicitar al SUScriptor Y/O USUARIO el cambio de la localización del sistema de medida al exterior de sus instalaciones para garantizar una adecuada medición del consumo.

**Parágrafo tercero. Instalación en zona rural de difícil acceso o con cerramientos:** La instalación del medidor de energía en la zona rural se hará en el apoyo del cual deriva la acometida para el SUScriptor Y/O USUARIO y su conexión a la red de distribución secundaria se hará mediante conductor concéntrico del calibre apropiado a la carga demandada, ingresando por la parte inferior a la caja hermética, mediante prensaestopas.

**Parágrafo cuarto. Cobro de revisiones técnicas:** CHEC podrá cobrar en la facturación el valor correspondiente a una revisión técnica si esta es solicitada voluntariamente por el SUScriptor Y/O USUARIO.

**Parágrafo quinto. Otras obligaciones:** Son obligaciones de las partes no sólo las disposiciones expresamente pactadas en esta cláusula, sino también las que surjan de las leyes y reglamentos expedidos por los organismos competentes o CHEC, las que a su vez se constituyen en derechos u obligaciones de las partes.

**Cláusula 10. Causales para liberación de obligaciones.** Las causales para la liberación de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, son las consignadas en el artículo 10 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquellas que la modifiquen, aclaren o sustituyan. Cuando se presente alguna de las causales allí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a CHEC sobre la existencia de dicha causal en la forma indicada. La liberación de las obligaciones por parte del SUScriptor Y/O USUARIO con base en las causales señaladas en esta cláusula y complementadas en la Cláusula 44, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, respecto a las obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del SUScriptor Y/O USUARIO.

**Cláusula 11. Desviación significativa del consumo.** Se entiende por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean superiores a los considerados en la siguiente tabla:

Consumo promedio en kilowatios y porcentaje de desviación	
1 a 50	400%
51 a 100	200%
101 a 300	100%
301 a 700	75%
701 a 999999999	50%

Para cada SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, CHEC comparará el consumo del mes a facturar con el promedio de los últimos seis meses, si entre estos dos valores, se presenta una variación por encima o por debajo del porcentaje relacionado en la tabla anterior, CHEC observará una desviación significativa y procederá a comparar el consumo a facturar con el consumo del mismo mes facturado en el año inmediatamente anterior, si se registra una variación por encima o por debajo del 50%, CHEC investigará dicha desviación. Si en el trámite de la investigación derivada de una desviación significativa, al revisar el medidor con la pinza voltiamperimétrica, las pruebas arrojan un porcentaje de error del menos 6 % o del más 6% de la energía real que debiera ser registrada, el equipo de medición deberá ser retirado para ser llevado al laboratorio de medidores de CHEC y verificar su real estado de funcionamiento.

**Cláusula 12. Exclusividad en la destinación del servicio.** Las partes de este contrato acuerdan que el suministro del servicio y su uso serán exclusivamente para la modalidad indicada en el formato establecido por CHEC para la suscripción del servicio.

**Cláusula 13. Área geográfica en la cual la Empresa ofrece prestar el servicio.** CHEC ofrece prestar el servicio de energía eléctrica en los Municipios de los Departamentos de Caldas y Risaralda y en todos aquellos en los cuales la normatividad vigente lo permita.

#### **CAPÍTULO IV. DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN (INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DE FUNCIONAMIENTO)**

**Cláusula 14. Equipos de medida.** Por regla general, todos los SUSCRIPTORES o USUARIOS deberán contar con equipo de medición PREPAGO O POSTPAGO individual de su consumo.

CHEC podrá instalar medición provisional al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que no cuente con equipo de medida o cuyas instalaciones no cumplan los requisitos técnicos para adecuación. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no ejecuta las obras requeridas dentro del



término que se le señale, CHEC suspenderá el servicio o las realizará cobrando en la factura los valores correspondientes.

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

**Cláusula 15. Instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores.** Luego de ser adquirido el medidor por el suscriptor o usuario y entregado para su verificación inicial al empleado corresponde, CHEC instalará el medidor en el inmueble objeto del suministro de energía conforme al artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997, o la que sustituya, modifique o la aclare.

La Empresa podrá instalar equipos de su propiedad, de conformidad con lo expuesto en el numeral 22 de la Cláusula 9 de este Contrato, en cuyo caso CHEC, deberá asumir la garantía de buen funcionamiento de dicho equipo por un período no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o a las que otorgue el fabricante de estos bienes.

Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO adquiera el medidor en un establecimiento diferente a CHEC, deberá presentarlo para su correspondiente revisión y/o calibración antes de su instalación. El equipo de medida deberá cumplir con los requisitos técnicos exigidos por CHEC y como mínimo con las clases de precisión establecidas en el código de medida y las normas que modifiquen o complementen.

Los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS no residenciales conectados al sistema de potencia de CHEC, deberán tener un factor de potencia igual o superior a punto noventa (0.90) aplicable igualmente a los suscriptores o usuarios residenciales conectados a un nivel de tensión superior al uno (1). A las instalaciones cuyo factor de potencia viole este límite, CHEC le exigirá la instalación de equipos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. En caso de que la energía reactiva sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa consumida por un suscriptor o usuario, el exceso sobre este límite se considerará como consumo de energía activa para efectos de determinar el consumo facturable.

**Parágrafo. Otras reglas relativas a los equipos de medición:** Además de todo lo expuesto anteriormente, se deberá tener presente lo siguiente:

1. La aceptación por parte de CHEC del medidor adquirido por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO quedará sujeto a la verificación de sus condiciones técnicas y tecnológicas mediante su revisión en el laboratorio de CHEC o en otro debidamente acreditado.
2. Para la medición de energía activa y reactiva según la carga conectada por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, CHEC podrá exigir al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la instalación de medidores electrónicos, de tal forma que le garantice en la medición mayor precisión.
3. Si CHEC rechaza el equipo de medida, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá suministrar uno nuevo, de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de

los treinta (30) días calendarios siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término, sin que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO suministre el equipo de medida para su instalación, CHEC podrá suministrarlo e instalarlo y facturar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO su valor.

4. En el evento que el inmueble donde se mida el consumo sea parte de una Propiedad Horizontal y/o de Unidad Inmobiliaria cerrada, el SUSCRIPTOR, USUARIO, administrador o representante legal de la propiedad horizontal, deberá dar las instrucciones suficientes y necesarias para que CHEC pueda acceder en cualquier momento a las instalaciones internas, o para leer, revisar, retirar el equipo de medida o cualquier otra acción inherente a la prestación del servicio de energía.

5. La Empresa podrá instalar equipos de su propiedad, de conformidad con lo expuesto en el numeral 22 de la Cláusula 9 de este Contrato.

**Cláusula 16. Control sobre el funcionamiento de los equipos de medida.** LA EMPRESA verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en su laboratorio. LA EMPRESA podrá instalar un equipo de medida en forma provisional, mientras se determina el estado del medidor retirado. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no podrá negar el acceso del personal autorizada por la EMPRESA para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo y/o para realizar el aforo o censo de carga, LA EMPRESA podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso a las instalaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO suficientes y necesarias para que LA EMPRESA pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor, y las instalaciones internas.

**Parágrafo primero. Equipos de medida de respaldo:** La EMPRESA podrá instalar un equipo de medida paralelamente con el del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, en las redes eléctricas que alimentan a éste, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores y/o el correcto uso del servicio de energía eléctrica suministrado. Estos equipos deben cumplir las características técnicas exigidas y de ello se dejará constancia al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. En caso de encontrarse diferencias entre los registros del medidor del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con el medidor de respaldo de la EMPRESA, se realizará el procedimiento de revisión del medidor del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, consagrado en la Cláusula 32 del CCU; mientras se realiza dicho procedimiento, se tendrá el medidor de respaldo de la EMPRESA como el medidor provisional y se facturará con base en él; al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, se le informará al respecto y se le advertirá que no deberá manipular este equipo. La Empresa podrá instalar equipos de su propiedad, de conformidad con lo expuesto en el numeral 22 de la Cláusula 9 de este Contrato.

**Parágrafo segundo. Macromedida en transformadores de distribución:** La EMPRESA podrá instalar en cada transformador de distribución, ya sea de su propiedad o de los SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, un contador general que registre la energía entregada. Estos equipos de medida deben cumplir las normas técnicas vigentes.

**Cláusula 17. Características técnicas del equipo de medida:** Las características del equipo de medida serán las establecidas en el Manual Normas de Diseño y Construcción de CHEC y que hace parte integrante del presente contrato.

## **CAPÍTULO V. CALIDAD DEL SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES**

**Cláusula 18. Calidad y continuidad del servicio.** CHEC prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y bajo los parámetros de calidad definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**Cláusula 19. Reparación por falla en la prestación del servicio.** Cuando exista falla en la prestación del servicio, CHEC aplicará lo dispuesto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

**Parágrafo primero. Exención de responsabilidad:** CHEC no es responsable sobre los perjuicios que sufra el SUScriptor Y/O USUARIO como consecuencia del mal estado de los equipos de su propiedad, del uso incorrecto del servicio suministrado, de las conexiones erróneas de las instalaciones o de los aparatos eléctricos, y de las deficiencias de las instalaciones de uso final para su servicio. En caso de interrupciones o deficiencia técnica del servicio por fuerza mayor o caso fortuito, si se ve afectada la continuidad del servicio a varios usuarios, y se detecte que el problema es causado por el mal estado de las redes eléctricas particulares de uno de los usuarios, CHEC podrá a desconectarlo inmediatamente para aislar la falla y poder normalizar el servicio a los demás usuarios. El servicio será reconectado al usuario responsable de las redes eléctricas cuando cese la causa que provocó la interrupción del servicio.

**Parágrafo segundo. Eventos que no se consideran falla en prestación del servicio:**

1. Las reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, siempre y cuando se avise oportunamente a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS.
2. Cuando la suspensión o el corte se ejecute para evitar perjuicios a terceros o a las partes, por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que CHEC hubiere empleado toda la diligencia posible y se le hubiere otorgado al SUSCRIPTOR o USUARIO la posibilidad de ejercer los mecanismos de defensa en sede de CHEC contra la decisión.
3. Al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que le sea suspendido o cortado el servicio por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
4. Interrupción del servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional (STN), por seguridad ciudadana, solicitada por organismos de socorro o autoridades competentes.

5. Por hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, en cuyo caso el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no tendrá derecho a indemnización alguna.

**Cláusula 20. Redes y acometidas.** Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

**1. Redes internas:** El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y deberán observar las normas técnicas vigentes aplicables, razón por la cual CHEC está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el técnico electricista, tecnólogo o ingeniero, con matrícula profesional vigente, que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la legislación establezca para cada uno de ellos.

Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local o de transmisión regional, CHEC efectuará la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO proceda a repararla o adecuarla en el término que le señale. El valor de la revisión que realice CHEC por solicitud del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO será asumido por éste.

**2. Acometidas:** El diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y deberá observar las normas técnicas vigentes aplicables, razón por la cual CHEC está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. Sin embargo, CHEC puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando esté en el trámite de la solicitud de conexión.

El valor de la revisión de la acometida que realice CHEC por solicitud del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO será asumido por éste.

Cuando una acometida pueda convertirse en una red de uso general, CHEC podrá hacerle derivaciones, modificaciones y ampliaciones, pero deberá contar con la autorización expresa de su propietario para su utilización de acuerdo con la normatividad vigente.

**3. Redes de uso general:** Corresponde a CHEC la administración, operación y mantenimiento de las redes de uso general y al propietario la reposición de éstas de conformidad con la normatividad vigente sobre esta infraestructura eléctrica.

## CAPÍTULO VI. CESIÓN DEL CONTRATO Y DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

**Cláusula 21. Casos y condiciones en que procede la cesión del contrato.** En la enajenación de bienes raíces urbanos, cualquiera que sea su forma, se entiende que hay cesión del presente contrato, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho o incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o por destinación utilizados para usar el servicio.

En los inmuebles rurales para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, el usuario deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como usuario del contrato de servicios públicos domiciliarios.

**Parágrafo. Actualización de datos:** Cuando opere la cesión del contrato, será obligación del nuevo SUScriptor Y/O USUARIO la actualización de los datos y la información comercial requerida por CHEC.

**Cláusula 22. Determinación del consumo.** CHEC realizará mensualmente o bimestralmente la lectura de los medidores en las áreas urbanas; y mensual, bimestral, trimestral o semestralmente en las zonas rurales o de difícil acceso. Las facturas se expedirán mensual, bimestral, trimestral o semestralmente según el período en que se realicen las lecturas. El consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo. Cuando sin acción y omisión de las partes, su valor podrá establecerse, según el caso, por cualquiera de las siguientes formas:

**1. Promedio histórico.** Con base en los consumos promedios de otros períodos del mismo SUScriptor Y/O USUARIO.

**2. Promedio de estrato:** Con base en los consumos promedio de SUScriptores Y/O USUARIOS que sean del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado.

**3. Aforo de carga.** Con base en aforos individuales de carga, aplicando los factores de utilización señalados en el Parágrafo Primero de esta Cláusula.

Consumo estimado = (carga)\*(factor de utilización) \* (tiempo de duración) / 1000

**Parágrafo. Factores de utilización:** Los factores de utilización (Fu) para el Cálculo del consumo son los siguientes:

1. Sector residencial: Fu 0.2
2. Sector comercial y oficial: Fu 0.3
3. Sector industrial: Fu 0.4

4. Servicio Provisional:  $F_u = 0.4$

5. Alumbrados exteriores:  $F_u = 0.5$

**Cláusula 23. Determinación del consumo facturable cuando no sea posible establecer la medida y no existe acción u omisión de las partes.** Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

**1. Promedio histórico o promedio del estrato:**

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

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

**2. Cálculo por aforo:**

**a) Por potencia instantánea:**

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

$$PI = ((V_r \times I_r) + (V_s \times I_s) + (V_t \times I_t)) / 1000$$

$V_r, V_s, V_t$  = Son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro

$I_r, I_s, I_t$  = Son las corrientes medidas en cada fase.

Fórmula para determinar el consumo:

$$CR = (PI \times F_u) \times TP$$

Donde:

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

$PI$  = Potencia instantánea en kilovatios

$CR$ : consumo real

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

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

$$\text{CDF} = ((A * \text{FU}) - \text{CF}) * \text{TP}$$

CDF = KW-totales, donde:

CDF = Consumo dejado de facturar.

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

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

CF = Consumo facturado (en Kilovatios-Hora/mes).

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

**Cláusula 24. Determinación del consumo dejado de facturar cuando se detecten irregularidades y/o anomalías en la medición y/o en la instalación sin acción u omisión del usuario.** El consumo dejado de facturar corresponde a la diferencia existente entre el consumo real registrado al momento de la detección de la anomalía y el consumo facturado.

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

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

VCDF: Valor del consumo dejado de facturar

CR: Consumo Real (\*)

CF: Consumo Facturado

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

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

#### **(\*) Determinación del consumo real (CR).**

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

##### **1. Promedio histórico o promedio del estrato o sector:**

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

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

Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado:

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

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

PGE = Promedio general del estrato (en kilovatios Hora/mes).

CF: Consumo Facturado

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

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

## 2. Cálculo por aforo:

### a. Por potencia instantánea

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

$$PI = ((V_r \times I_r) + (V_s \times I_s) + (V_t \times I_t)) / 1000$$

$V_r, V_s, V_t$  = Son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro

$I_r, I_s, I_t$  = Son las corrientes medidas en cada fase.

Fórmula para determinar el consumo:

$$CR = (PI \times Fu) * TP$$

Donde:

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

PI = Potencia instantánea en kilovatios

CR: consumo real

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

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

$$CDF = ((A * FU) - CF) * TP$$

CDF = KW-totales, donde:

CDF = Consumo dejado de facturar.



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

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

CF = Consumo facturado (en Kilovatios-Hora/mes).

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

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

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

CDF = KW-totales, donde:

CDF = Consumo dejado de facturar

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

VF = Voltaje entre fase y neutro.

VFF = Voltaje entre fases, aplicando las formulas establecidas.

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

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

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

4. **Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo:** El consumo dejado de facturar corresponderá a la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del USUARIO y el consumo registrado en el medidor testigo o del macromedidor, cuando la relación sea uno a uno.
5. **Constante errada:** El consumo a recuperar se determinará con la diferencia que exista entre los consumos facturados con la constante errada y los consumos calculados con la constante correcta (Consumo real).

**Cláusula 25. Determinación del consumo dejado de facturar cuando se detecten irregularidades en la medición y/o en la instalación y existe acción u omisión del usuario.** Se consideran situaciones que generan incumplimiento del contrato del servicio de energía eléctrica, que pueden dar origen a la recuperación de consumos dejados de facturar, entre otras las siguientes:

- Conexiones eléctricas no autorizadas (Línea Directa)

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

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

Fórmula para liquidar en pesos el consumo dejado de facturar:

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

VCDF: Valor del consumo dejado de facturar

CDF: Consumo dejado de facturar (\*)

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

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

**(\*) Determinación consumo dejado de facturar (CDF).** Cuando durante un período o varios no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

#### **1. Cuando existen derivaciones y/o conexiones no autorizadas**

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

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

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

Fórmula para calcular el consumo no registrado:

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

CDF = Consumo dejado de facturar

ANR = Aforo de la derivación no registrada por el equipo de medida, que consiste en la sumatoria de la energía estimada consumida en kilovatios hora mes, por los equipos en un período de un mes.

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

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

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

Fórmula para calcular el consumo dejado de facturar:

$CDF = ((A * FU) - CF) * TP$

CDF = KW-totales, donde:

CDF = Consumo dejado de facturar.

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

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

CF = Consumo facturado (en Kilovatios-Hora/mes).

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

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

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

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

CDF = Consumo dejado de facturar en Kilovatios.

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

VF = Voltaje entre fase y neutro.

VFF = Voltaje entre fases de acuerdo a las formulas establecidas.

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

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

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

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

**b) Cuando el USUARIO no permite realizar el censo de carga o aforo al interior:**

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

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

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

Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado:

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

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

PGE = Promedio general del estrato (en kilovatios Hora/mes).

CF: Consumo Facturado

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

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

- **Cálculo por Aforo:**

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

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

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

CDF = KW-totales, donde:

CDF = Consumo dejado de facturar

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

VF = Voltaje entre fase y neutro.

VFF = Voltaje entre fases, aplicando las formulas establecidas.

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

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

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

❖ **Por carga medida en amperios (Potencia Instantánea):** Fórmulas para establecer el consumo dejado de facturar.

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

CDF = KW-totales, donde:

CDF = Consumo dejado de facturar.

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

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

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

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

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

**Parágrafo:** tabla de calibre/amperios.

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

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

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

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

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

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

❖ **Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado:**

$CDF = (PGE - CF) * TP$ , dónde:

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

PGE = Promedio general del estrato (en kilovatios Hora/mes).

CF: Consumo Facturado

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

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

• **Cálculo por Aforo cuando permite efectuar realizar el censo de la carga instalada**

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

Fórmula para el cálculo del consumo no registrado:

$CDF = ((A * FU) - CF) * TP$

CDF = KW-totales, donde:

CDF = Consumo dejado de facturar.

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

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

CF = Consumo facturado (en Kilovatios-Hora/mes).

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

❖ **Aforo del circuito que no registra el consumo.**

Fórmula para calcular el consumo dejado de facturar

$CDF = ANR * FU * TP$ , dónde:

CDF = Consumo dejado de facturar

ANR = Aforo de la derivación no registrada por el equipo de medida, que consiste en la sumatoria de la energía estimada consumida en kilovatios hora mes, por los equipos en un período de un mes.

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

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

### **Cálculo por aforo cuando el USUARIO no permite realizar el censo.**

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

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

Fórmulas para calcular el consumo dejado de facturar:

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

Donde,

CDF = Consumo dejado de facturar.

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

VF = Voltaje medido entre fase y neutro.

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

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

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

#### **❖ Por carga medida en amperios (Potencia Instantánea): Fórmulas para establecer el consumo dejado de facturar.**

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



CDF = KW-totales, donde:

CDF = Consumo dejado de facturar.

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

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

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

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

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

**Cláusula 26. Cálculo del consumo no registrado para instalaciones con equipo de medida semidirecta o indirecta (Transformadores de Corriente -TC's- y de Potencial -TP's-).**

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

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

CDF = Consumo dejado de facturar KW-totales, donde:

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

VFF = Voltaje medido entre fases.

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

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

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

Cuando se presente alguna irregularidad en los elementos de medida, transformador de corriente y/o de voltaje, o señales de tensión o de corriente, puentes de tensión

abiertos, entre otros, que impidan el correcto registro de energía en alguna de las fases en el equipo de medida, CHEC calculará el consumo dejado de facturar de acuerdo a las características técnicas del circuito trifásico o del equipo de medida, asumiendo un porcentaje de error (%) por fase de la siguiente manera:

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

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

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

**NOTA 2:** En el evento que el medidor se retire para revisión en el laboratorio, tendrá prioridad para este cálculo el porcentaje (%) de error emitido en el informe de resultados del laboratorio, sobre los que se obtengan en terreno con los equipos de medida destinados para tal fin.

Una vez determinado el porcentaje (%) de error (Pe), CHEC calculará el consumo no registrado de acuerdo a la fórmula establecida en el procedimiento para el cálculo del consumo dejado de facturar cuando exista error de funcionamiento en el equipo de medida.

#### 4. Cálculo por potencia instantánea.

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

$$PI = ((V_r \times I_r) + (V_s \times I_s) + (V_t \times I_t)) / 1000$$

V<sub>r</sub>, V<sub>s</sub>, V<sub>t</sub> = Son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro

I<sub>r</sub>, I<sub>s</sub>, I<sub>t</sub> = Son las corrientes medidas en cada fase.

Fórmula para determinar el consumo:

$$CDF = (P_i \times F_u) * TP$$

Donde:

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

PI= Potencia instantánea en kilovatios

CDF: consumo dejado de facturar

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

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

**Cláusula 27. Cálculo recuperación de energía reactiva.** Cuando el USUARIO tenga instalado un medidor multienergía o un medidor de energía reactiva y se compruebe daño en el mismo que impida el registro adecuado de la energía reactiva, CHEC procederá a realizar recuperación de energía reactiva para cada mes, en función del factor de potencia promedio del USUARIO de los últimos 6 meses y la energía activa facturada para cada mes correspondiente sobre el cual se realiza la recuperación y cuando el factor de potencia promedio sea menor a 0.9 y de carácter inductivo, con base en las siguientes ecuaciones:  
Cálculo del factor de potencia promedio

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

Donde:

$\overline{FP}$  = Factor de potencia Promedio

$KVARh_i$  = Energía reactiva facturada en el mes i

$Kwh_i$  = Energía activa facturada en el mes i

n = tiempo de permanencia de la anomalía (meses)

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

**Cálculo para estimar la energía reactiva a facturar:**

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

Donde:

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

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

$\overline{FP}$  = Factor de potencia Promedio

**Cláusula 28. Determinación del consumo provisional o no permanente.** El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente y que no se les instale medidor

de energía, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización de 0,4 cuando se conecten a la red secundaria o con base en la capacidad instalada de transformación y un factor de utilización de 0,6 en los demás casos.

**Cláusula 29. Determinación del consumo facturable para usuarios de energía eléctrica que carezcan de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.** El consumo facturable a usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de CHEC. Para usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales. Si no fuera posible hacer el aforo, se usará alguno de los métodos anteriormente descritos.

**Cláusula 30. Determinación del consumo facturable para usuarios residenciales de energía eléctrica localizados en zonas de asentamientos subnormales.** Para los usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, su consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el USUARIO, atendidos por CHEC; o con fundamento en los consumos promedios de otros usuarios que están en circunstancias similares o con base en aforos individuales.

**Cláusula 31. Procedimiento para el cobro de la energía dejada de facturar.** CHEC en cualquier momento, podrá adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como efectuar registros visuales sobre las instalaciones eléctricas y sistema de medida del USUARIO, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de energía eléctrica. El USUARIO deberá permitir la revisión del sistema de medida, las acometidas y la lectura periódica de los consumos, y destinar, para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para que los trabajadores autorizados de CHEC 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, CHEC podrá iniciar el procedimiento definido en el presente capítulo.

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

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

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

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

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

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

**Cláusula 32. Procedimiento para la revisión técnica en campo.** Revisión de los Activos de Conexión.

a. Una vez ubicado el predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida que se pretende verificar, el funcionario y/o contratista, se identifica, solicita la presencia del USUARIO (mayor de edad) e informa el USUARIO la razón de la visita.

b. Si el suscriptor y/o usuario no se encuentra en el inmueble, CHEC procederá sellar la instalación, pudiendo tomar registros visuales, y reprogramará la revisión en la fecha y hora indicada en la comunicación que para tales efectos se dejará en el inmueble del suscriptor y/o usuario. Si éste no se encuentra en el inmueble en la fecha indicada en la citada comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que no hizo uso de

dicha facultad, habiendo tenido oportunidad para ello. De lo anterior se dejará constancia en el Acta de Verificación de la cual se dejará copia en el inmueble.

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

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

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

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

Para garantizar el derecho a la contradicción de la prueba, en caso de requerirse el retiro del medidor, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO puede coordinar con el laboratorio su presencia en las pruebas. Presenciar las pruebas es voluntario. El Laboratorio de Calibración y Ensayo de Medidores de CHEC está ubicado en la Estación Uribe km 2 vía Panamericana - Manizales. La coordinación podrá realizarse a través de los teléfonos (6) 8899000 Ext. 1368 y 1366 o a través del correo electrónico [laboratoriomedidores@chec.com.co](mailto:laboratoriomedidores@chec.com.co)

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

g. La dependencia encargada de la recuperación de consumos dejados de facturar, realiza análisis y verificación de la información, los datos del predio, las reincidencias, el análisis histórico de consumos, la causal detectada y las pruebas recolectadas tales como: acta de visita, acta de verificación, prueba de laboratorio, mediciones efectuadas a través de medidor testigo, fotografías, videos, concepto técnico y demás pruebas conforme a lo

señalado en el Código de Procedimiento Civil y la Ley 1564 de 2014 – Código General del Proceso, y determina la viabilidad para el cobro de la recuperación de energía.

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

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

**Parágrafo Segundo:** CHEC podrá realizar las siguientes acciones de normalización del servicio en caso de encontrarse una irregularidad

- Corrección técnica de las irregularidades (Retiro de líneas directas y puentes)
- Retiro del medidor y envío para pruebas de laboratorio
- Reubicación del medidor al apoyo más cercano. Para tal efecto CHEC las conexiones internas queden de conformidad a las normas técnicas.

El técnico encargado de la normalización podrá soportarse en un gestor social para que le explique al suscriptor y/o usuario de una forma educativa los procedimientos que están ejecutando y le demuestre que estos están enmarcados en la normatividad legal vigente.

1. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no acepta el retiro o reubicación del medidor, se procede a dejarle una solicitud de normalización, donde se le informa el plazo que tiene para autorizarla (dicho plazo no será menor a 7 días, ni mayor a 30 días) y la razón de la normalización.
2. En caso que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO impida u obstaculice por cualquier medio el retiro de la irregularidad (líneas directas, puentes, conexiones irregulares que desvíen el consumo real), CHEC procederá a la suspensión inmediata del servicio de energía hasta tanto dicha normalización pueda llevarse a cabo.
3. **Cobro de materiales y financiación de la normalización:** Se procederá facturar los materiales utilizados en la actividad de normalización y se le podrá conceder financiación hasta 36 meses.
4. **Reconocimiento por daños o hurtos de medidores:** En caso de presentarse hurto o daño de medidores, cuando se ha realizado la reubicación al apoyo más cercano,

CHEC procederá a realizar la investigación del hecho y acorde con los resultados de la misma, podrá realizar el reconocimiento del medidor o las reparaciones a que haya lugar.

## **CAPÍTULO VII. DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS**

**Cláusula 33. Peticiones, quejas, reclamos y recursos.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos. Estos se tramitarán de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición. Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice CHEC procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante el Gerente de la empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
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. En el caso de la solicitud de indemnización de perjuicios, no procede recurso alguno, pues tal situación sólo atiende la liberalidad razonada de la administración de CHEC y a la jurisdicción competente en caso de controversia.
3. El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse de acuerdo a los requisitos y dentro del término establecido por la normatividad vigente.
4. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por CHEC.
5. De los recursos de reposición y apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación debe hacerse uso de acuerdo a los requisitos y dentro del término establecido por la normatividad vigente.
6. Estos recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. CHEC dispondrá de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos.
7. El recurso de apelación solo puede presentarse subsidiariamente al de reposición, el cual se surtirán ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
8. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un reclamo siempre y cuando se haga antes de la fecha máxima de pago de ésta. Tratándose de recursos, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamo y/o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos. Los recursos deben ser resueltos por el Gerente de CHEC o su delegado.



**9. Silencio Administrativo Positivo:** CHEC tiene la obligación de decidir de fondo las peticiones, quejas o recursos en quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, CHEC reconocerá al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los efectos del silencio administrativo positivo conforme a las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas que lo sustituyan o modifiquen.

## **CAPÍTULO VIII. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO**

**Cláusula 34. Suspensión del servicio por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario.** CHEC procederá a la suspensión del servicio, cuando encuentre que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ha incurrido en una o en varias de las siguientes conductas:

1. Dar al servicio de energía eléctrica un uso distinto al declarado o convenido con CHEC (cambio de uso), o conectar equipos que causen perturbaciones al sistema de CHEC.
2. Proporcionar el servicio domiciliario de energía eléctrica a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
3. Realizar modificaciones en las acometidas sin autorización previa de CHEC.
4. Aumentar la carga o capacidad instalada por encima de la contratada sin autorización de CHEC.
5. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de éstos; dañar o retirar el medidor; instalar líneas directas que tengan o no carga conectada; devolver el registrador del medidor y; puentear las bobinas o hacer conexión invertida.
6. Romper, retirar o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, tapa de bornes, protección, control o gabinetes, o que los existentes no correspondan a los instalados por CHEC.
7. Por mora en el pago de la factura correspondiente a un período de facturación, salvo que exista, con anterioridad, reclamación o recurso interpuesto.
8. 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 una cuenta de cobro adulterada.

9. Interferir la utilización, operación o mantenimiento de líneas, redes, transformadores y demás equipos de uso general necesarios para suministrar el servicio.

10. Impedir a los empleados autorizados por CHEC y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones eléctricas internas, equipos de medida o la lectura de los medidores.

11. No permitir o no realizar el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.

12. No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones eléctricas a las normas vigentes exigidas por CHEC por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.

13. Efectuar sin autorización de CHEC una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

14. Cuando las condiciones técnicas de la instalación riñen con lo establecido en las normas técnicas de diseño y construcción de CHEC y/o el RETIE.

15. Cuando tratándose de la aplicación del artículo 15 de la Ley 820 de 2003 o aquellas que lo sustituyan, modifiquen o aclaren, el arrendador o arrendatario suministren a CHEC información falsa.

16. Retirar el medidor de energía por parte del usuario sin el consentimiento de CHEC, con el fin de manipularlo y/o evitar que el mismo registre el consumo durante un periodo de tiempo.

17. No permitir la instalación de un equipo de medida provisional, de un equipo de medida de respaldo o de un equipo de Macromedida en un transformador de distribución. Cuando la EMPRESA lo requiera para sus programas de control” (Numeral 14 artículo 7 Resolución CREG 108 de 1997).

**Parágrafo primero. Revisión técnica:** Para la revisión de instalaciones eléctricas y equipos de medida, CHEC procederá conforme a lo establecido en la Cláusula 32 de este contrato y en caso de encontrar alguna irregularidad, se registrará la misma en documento aparte por medio del cual se le notificará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que tiene 30 días calendario para su normalización, decisión contra la cual puede manifestar su inconformidad.

**Parágrafo segundo. Fecha de suspensión:** CHEC informará en cada factura la fecha a partir de la cual procederá la suspensión del servicio de energía por incumplimiento en el pago.

**Cláusula 35. 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, cuando:

1. Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello. La solicitud deberá presentarla el SUSCRIPTOR con una anticipación por lo menos de un

período de facturación a la fecha a partir de la cual espera hacer efectivo el corte. En caso que el corte afecte a terceros, la solicitud deberá ir acompañada de autorización escrita de éstos. Al momento de la solicitud el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá estar a paz y salvo de toda obligación. Para tales efectos CHEC podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos, financiaciones y el suministro de bienes y servicios.

2. Por la demolición del inmueble, cuando CHEC 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.

3. Por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por cambio de comercializador. Con excepción de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá dar por terminado el contrato de servicio de energía con CHEC, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con CHEC haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, si el comercializador es retirado del Mercado de Energía Mayorista, los usuarios podrán cambiar libremente de prestador del servicio, sin que para ello deba cumplir los requisitos mencionados anteriormente.

4. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO debe dar aviso de terminación por esta causal, con una antelación mínima a un período de facturación.

5. Por haber transcurrido seis (6) meses desde la suspensión del servicio, sin que hubiese cesado la causal que la originó.

6. Por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO cuando CHEC Comercializador incurra en las causales de retiro del Mercado Mayorista, conforme a lo expuesto en la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, complemente, sustituya y/o aclare.

7. Por reincidir el SUSCRIPTOR Y/O 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 CHEC 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 alterados, sin perjuicio de las consecuencias económicas y las acciones penales, policivas y administrativas que estos hechos ameriten.

d. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales

pertinentes, o cancelar el servicio o bienes derivados de la prestación del mismo con una factura adulterada.

e. 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 CHEC o de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS.

f. Impedir a los empleados o contratistas autorizados por CHEC y debidamente identificados, la inspección y revisión de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores.

g. Por reconexión no autorizada del servicio sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

h. Por suspensión del servicio en forma unilateral por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, no solicitado expresamente a CHEC.

8. Se terminará el contrato de servicios públicos cuando se realice castigo de cartera en los eventos expresamente señalados por las reglas de negocio de CHEC.

9. En los inmuebles en donde no existan acometidas, ni instalaciones, ni construcción darán lugar a la terminación del contrato, conforme a los procedimientos señalados en las Reglas de Negocio de CHEC para tales fines.

10. Por los demás motivos establecidos en la ley.

**Parágrafo primero. Consentimiento de terceras personas:** Cuando se pretenda terminar el presente contrato de manera bilateral se requiere del consentimiento escrito de terceras personas en los siguientes casos: a. Inquilinatos. b. Áreas comunes de los conjuntos habitacionales. c. Servicios generales de centros comerciales. d. Cuando el beneficiario del servicio sea una persona diferente al suscriptor.

**Parágrafo segundo. Reglas sobre retiro de los agentes del mercado:**

1. El comercializador podrá retirarse de manera voluntaria, previo el cumplimiento de todas sus obligaciones con el ASIC y el LAC, según lo señalado en el artículo 18 de la Resolución CREG 156 de 2011.

2. El comercializador que incumpla obligaciones de pago o de constitución de los mecanismos de cubrimiento o de restitución de pagarés, quedará retirado del mercadeo de energía mayorista, según lo señalado en el artículo 19 de la Resolución 156 de 2011, o aquel que lo sustituya, modifique o aclare.

**Parágrafo tercero. Atención de usuarios en caso de retiro de agentes del mercado:** Para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de los usuarios atendidos por el comercializador respecto del que se produzca retiro del mercado de energía mayorista, se aplicarán las siguientes reglas:

1. Los Usuarios podrán cambiar libremente de prestador del servicio desde la publicación del primer aviso y hasta la fecha de retiro del comercializador. El registro de las Fronteras de Comercialización de estos Usuarios se realizará conforme a lo establecido en la

regulación vigente, aplicando las disposiciones contenidas en el artículo 13 de la Resolución CREG 157 de 2011, o aquel que lo sustituya, modifique o aclare.

2. Todos los Usuarios que no escojan un nuevo comercializador conforme a lo indicado en el numeral anterior, pasarán a ser atendidos por el Prestador de Última Instancia, en los términos y condiciones que se establecerán en regulación aparte para este prestador, de conformidad con lo establecido en la Resolución CREG 156 de 2011 o aquellas que las modifiquen, sustituyan o aclaren.

**Cláusula 36. Suspensión del servicio de común acuerdo.** El servicio de energía podrá suspenderse cuando lo solicite un SUSCRIPTOR por un plazo máximo de seis (6) meses, si convienen en ello CHEC y los terceros que puedan resultar afectados.

**Parágrafo primero. Cobro de revisión por suspensión:** En la suspensión de común acuerdo el suscriptor podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual CHEC podrá cobrar los costos en que incurra. De ninguna manera el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá reconectarse; si lo hiciere, deberá pagar los consumos registrados o que se le calculen durante el período de reconexión, tal y como se especifica en la cláusula 22 y siguientes del Capítulo VI de este contrato.

**Parágrafo segundo. Término para presentar la solicitud:** La solicitud de la suspensión del servicio debe presentarla el SUSCRIPTOR por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha desde la cual se espera hacer efectiva la suspensión. En caso que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, CHEC no podrá realizar la suspensión solicitada.

**Parágrafo tercero. Prórroga:** El SUSCRIPTOR podrá solicitar la prórroga del retiro temporal del servicio por un término igual o inferior al inicial, por una sola vez, con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario de la terminación del plazo inicial.

**Parágrafo cuarto. Terminación:** Culminado el término inicial si el SUSCRIPTOR no solicita la renovación o la reactivación del servicio, CHEC procederá a realizar la terminación del contrato de conformidad con lo establecido en la Cláusula 35 de este texto.

**Cláusula 37. Suspensión en interés del servicio.** No es falla en la prestación del servicio la suspensión que realice CHEC para:

- a. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS.
- b. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pueda hacer valer sus derechos.

**Cláusula 38. Restablecimiento del servicio.** Cuando la suspensión o el corte sean imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, éste debe eliminar la causa que originó la suspensión o corte y pagar todos los gastos de reconexión o reinstalación en los que incurra CHEC.

**Parágrafo primero. Término:** Una vez el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO cumpla con las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, CHEC lo restablecerá dentro de las 24 horas siguientes.

**Parágrafo segundo. Cobro:** Cuando la suspensión del servicio se dé por falta de pago, una vez el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pague la factura, CHEC ordenará la conexión del servicio y cargará su valor en la factura correspondiente al período siguiente.

## CAPÍTULO IX. FACTURAS

**Cláusula 39. Facturas.** Son las cuentas de cobro que CHEC remite o entrega al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de este contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica. Estas facturas, armadas por el Representante Legal de CHEC, prestan mérito ejecutivo. En ellas CHEC cobrará los servicios prestados directamente y aquellos prestados por otras empresas, con las que se haya celebrado convenios para tal propósito, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la Ley. También se podrá cobrar en la factura el impuesto de alumbrado público conforme a los convenios suscritos con el respectivo municipio o concesionario, además de otras tasas o impuestos que se deriven de convenios suscritos con otras entidades. Las facturas se entregarán mensual, bimestral, trimestral y semestralmente, según el período de lecturas, con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago, en el inmueble del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o a la dirección donde él lo indique en las zonas urbanas y en el inmueble del suscriptor y/o usuario, en los puntos de atención o en cualquier otro sitio establecido por CHEC para SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS de la zona rural, a través de personal autorizado, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. Las facturas contendrán información sobre la forma de calcular y valorar los consumos, datos que permitan la comparación de éstos con los de períodos anteriores, plazo y forma de pago. En el caso de localidades de difícil acceso, CHEC avisará a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS el lugar donde será entregada la factura. Las facturas de cobro tendrán como mínimo la siguiente información:

1. Nombre de CHEC como responsable de la prestación del servicio.
2. Nombre del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, dirección del inmueble receptor del servicio.
3. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.

4. Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
5. Lectura anterior del medidor del consumo si existiere.
6. Lectura actual del medidor, si existiere.
7. Causa de la falta de lectura, en los casos que no haya sido posible realizarla.
8. Fecha máxima de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
9. Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior deberá contener el promedio del consumo, en unidades correspondientes al servicio de los seis (6) últimos meses.
10. Los cargos expresamente autorizados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.
11. Valor de las deudas atrasadas.
12. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
13. Monto de los subsidios y la base de su liquidación.
14. Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
15. Cargos por concepto de reconexión, revisión o reinstalación.
16. Otros cobros autorizados.
17. Componentes del costo unitario de prestación del servicio
18. Indicadores de calidad.

**Parágrafo primero. Facilidades:** CHEC podrá ofrecer facilidades para la adquisición de bienes y servicios a sus SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, y para tal efecto podrá convenir con estos, el cobro de los respectivos bienes o servicios a través de su factura de consumo de energía, en las condiciones, modo, tiempo y lugar acordados entre las partes.

**Parágrafo segundo. Cobro de otros conceptos:** CHEC podrá cobrar en la factura de forma independiente otros conceptos, siempre y cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO previamente los autorice y se pueda separar del contenido de la factura aquellos ítems que sean ajenos a ella; de manera que el usuario final tenga claro cuáles conceptos se desprenden de la prestación del servicio y cuáles no.

**Parágrafo tercero. Facturación con medidor prepago:** El consumo facturable a los SUSCRIPTOR Y/O USUARIO cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por la cantidad de kilovatios que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

**Parágrafo cuarto. Obligación de conocer previamente la factura:** El SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO no estará obligado a cumplir las obligaciones que contenga la factura, sino después de conocerla.

**Parágrafo quinto. Copia de la factura:** Si el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO requiere copia de la factura por haberla extraviado o por otra causa imputable a éste, deberá pagar el valor de la copia. Dicho valor lo establecerá CHEC internamente.

**Parágrafo sexto. Prohibición de exoneración:** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 99 numeral 9 de la Ley 142 de 1994, CHEC no podrá exonerar del pago del servicio de energía a ninguna persona natural o jurídica.

**Cláusula 40. Intereses por mora.** CHEC podrá cobrar intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas o condonar los mismos en caso de acuerdo de pago de los saldos insolutos. Los Intereses de mora no podrán superar los permitidos por la Ley.

**Parágrafo. Amnistía:** CHEC estará facultada para establecer planes de amnistía para usuarios morosos.

## **CAPÍTULO X DISPOSICIONES GENERALES**

**Clausula 41. Reporte a centrales de riesgo.** El SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO del servicio prestado por CHEC que se encuentre al día o en mora con el pago de sus obligaciones, podrá ser reportado y/o actualizar a las centrales de riesgo en los términos de permanencia de la información en la respectiva Central, según lo que determine la Ley y los reglamentos internos de las mismas.

**Cláusula 42. Ejecución o cumplimiento del contrato.** Las partes verificarán permanentemente las obligaciones y derechos inherentes contraídos en el presente contrato conforme a la cláusula 9 del mismo.

**Cláusula 43. Vigencia del contrato.** Este contrato se entiende celebrado a término indefinido.

**Clausula 44. Liberación de las obligaciones contractuales:** Además de lo dispuesto en la Cláusula 10 del presente contrato, los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS podrán



liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de servicio público en los siguientes casos:

1. Por fuerza mayor o caso fortuito, declarada(s) por autoridad competente, que lo imposibilite para continuar asumiendo las obligaciones propias de este contrato.
2. Cuando el SUSCRIPUTOR sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la sentencia.
3. Cuando el SUSCRIPUTOR sea el poseedor o tenedor del inmueble y devuelva la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. Para que la liberación solidaria proceda, el interesado deberá presentarle a CHEC el documento en el cual el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del inmueble acepte expresamente asumir tales obligaciones como SUSCRIPUTOR.
4. En virtud de lo descrito en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el SUSCRIPUTOR no será parte del contrato desde el momento en que acredite ante CHEC que entre él y quienes se benefician de la prestación del servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. Sin embargo, CHEC podrá celebrar el contrato con los usuarios. Para que el SUSCRIPUTOR deje de ser parte del contrato deberá presentar ante CHEC copia del auto admisorio de la demanda debidamente ejecutoriada o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la autoridad competente en donde se haga constar que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes consumen el servicio, el cual se relacione con la tenencia, propiedad o posesión del inmueble. La exoneración de las obligaciones empezará a partir de la ejecutoria de la decisión que resuelva sobre la admisión de la demanda o la actuación de policía si es pertinente, pero una vez tal providencia se remita a CHEC para su conocimiento.

Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a CHEC la existencia de dicha causal en la forma indicada en las Cláusulas 10 y 44 de este Contrato.

**Parágrafo. Solidaridad:** La liberación de las obligaciones por parte del SUSCRIPUTOR, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 (modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001) respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del SUSCRIPUTOR.

**Cláusula 45. Régimen legal.** Este contrato se rige por las disposiciones de las Leyes 142 y 143 de 1994, Ley 820 de 2003, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016 las que las modifiquen, reglamenten o sustituyan; por la reglamentación de la Comisión de Regulación de Energía y Gas o la entidad que haga sus veces, las disposiciones vigentes contenidas en el Decreto 2150 de 1995, el Código de Comercio y el Código Civil, la Ley 1228 de 2008 y todas aquellas normas que los modifiquen o complementen. Las partes conservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales. Forman parte de este contrato y se entienden incorporados a él, Las Normas de Diseño y Construcción de CHEC. Asimismo, forman parte del presente contrato no sólo sus estipulaciones escritas, sino todas las que CHEC aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, como lo dispone el inciso 2 del artículo 4 de la Resolución 108 de 1997 expedida por la CREG.

**Firma suscriptor**

C. C. \_\_\_\_\_

**Firma representante de CHEC**

C. C. \_\_\_\_\_

## **ANEXO ÚNICO. PROCEDIMIENTO PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO**

**Inmuebles arrendados.** Cuando un inmueble urbano sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los Servicios Públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble, serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del Contrato de Servicios Públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador atienda el procedimiento señalado en el presente anexo, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003.

**Requisitos para la denuncia del contrato de arrendamiento.** El interesado deberá allegar escrito a CHEC, el cual contendrá como mínimo:

- a. Nombre, dirección e identificación del arrendador.
- b. Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando sea pertinente.
- c. Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
- d. Fecha de iniciación y de terminación de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- e. Clase y tipo de garantía.
- f. Entidad que expide la garantía.
- g. Vigencia de la garantía.

El arrendador, arrendatario o poseedor deberán cumplir con los requisitos establecidos por CHEC, con el fin de que CHEC realice el estudio de la solicitud. Forman parte de los requisitos exigidos por CHEC, los siguientes:

- a. Diligenciar y presentar ante CHEC, la solicitud escrita anteriormente mencionada.
- b. El arrendador y arrendatario deberán estar a paz y salvo por todo concepto, con CHEC.
- c. El inmueble objeto de la denuncia debe tener medidor instalado o encontrarse en trámites de instalación.
- d. Otorgar alguna de las garantías establecidas por CHEC
- e. Entregar la documentación adicional señalada por CHEC

**Documentación requerida.** La documentación que se requiere para el presente trámite es la siguiente:

- a. Presentación de la solicitud escrita, debidamente diligenciada y firmada por el arrendador, el arrendatario y codeudor solidario en caso de ser esta la garantía. Debe incluir la autorización para ser consultados y reportados a las centrales de riesgo.
- b. Fotocopias de los documentos de identificación del arrendador, arrendatario y del codeudor, en caso de disponer de este como garantía. Las fotocopias exigidas deben estar autenticadas o deberán presentarse acompañadas del original, para verificar su autenticidad.
- c. Certificado de tradición del inmueble con fecha igual a la fecha de la solicitud.
- d. Las personas jurídicas aportarán el certificado de representación legal, expedido con una antigüedad no mayor a 90 días y fotocopia de la cédula del representante legal.
- e. No se aceptan colillas del trámite del documento de identificación.
- f. Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder autenticado para actuar como tal y certificado de vigencia del poder.
- g. Comprobante de depósito de la garantía.
- h. Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble.
- i. Pagaré con carta de instrucciones, para cubrimiento de saldos insolutos, debidamente firmado por el arrendatario y codeudor, cuando esta sea la garantía ofrecida

**Garantías admisibles.** Para que la denuncia del contrato de arrendamiento tenga efecto, se admiten cualquiera de las siguientes garantías:

- a. Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por CHEC.
- b. Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- c. Póliza de seguros expedidas por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera.
- d. Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de CHEC.
- e. Endoso de títulos valores expedidos por instituciones Financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- f. Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera.

**Vigencia de las garantías.** Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y tres (3) meses más, posteriores a la fecha de terminación del contrato.

**Causales de terminación de la denuncia del contrato.** La configuración de cualquiera de las causales que a continuación se enuncian, dan lugar a la terminación de la denuncia del

contrato y consecuentemente reactiva la solidaridad descrita en la primera parte de esta cláusula:

- a. El incumplimiento en el pago de la factura del servicio de energía.
- b. Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidario en el pago del servicio de energía, a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato de arrendamiento.
- c. Si el arrendatario suministra información falsa, incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.
- d. Si el arrendador incumple con su obligación de informar acerca de la terminación del contrato de arrendamiento.
- e. Cuando se detecte intervención fraudulenta en el medidor
- f. Cuando el inmueble cambie de uso residencial a no residencial
- g. Cuando el arrendatario ceda o subarriende el inmueble sin autorización por parte de CHEC.
- h. Cuando el arrendador, arrendatario o poseedor, se nieguen a reajustar el valor de la garantía.
- i. Cuando el arrendador no informe a CHEC sobre el cambio de dirección a la cual se le enviarán las comunicaciones.