

## GLOSARIO

**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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTORES 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 SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a cambio de un precio en dinero. El contrato podrá contener, cláusulas escritas previamente definidas por aquel para ofrecerlas a muchos SUSCRIPTORES 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 SUSCRIPTORES 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 muebles o inmuebles 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.

**Exoneración de Contribución:** Petición que realiza el cliente y usuario para que se exonere el cobro de la contribución de los servicios públicos domiciliarios.

**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.

**Habilitación de Vivienda (HV):** Consiste en la instalación del medidor, caja, acometida y puesta a tierra del cliente. En este caso el usuario ya cuenta con sus instalaciones internas.

**Habilitación de Vivienda Integral (HVI):** Consiste en la instalación del medidor, caja, acometida, puesta a tierra y la adecuación de las instalaciones internas básicas de la vivienda del cliente.

**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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del servicio de energía eléctrica, de manera respetuosa, solicita a CHEC cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

**Plan de Financiación Social (PFS):** Programa que permite acceder a productos a través de condiciones de financiación, con una red de Aliados Comerciales en el territorio geográfico donde se presta el servicio de energía.

**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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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).

**Saldo en Reclamación:** Valor objeto de reclamo y/o recurso.

**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.

**Servidumbre de Conducción De Energía:** La zona de servidumbre o zona de seguridad eléctrica de una línea de transmisión, es una franja de terreno que se deja a lo largo de la línea para garantizar que bajo ninguna circunstancia se presenten accidentes con personas o animales, haciéndose necesaria y obligatoria su delimitación.

**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.