Contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de energía

NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

I. CAPÍTULO PRIMERO – DEL CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA 4
1. DEFINICIÓN DEL CONTRATO 4
2. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO 4
3. RÉGIMEN JURÍDICO 4
4. OBJETO 4
5. PARTES 4
6. INTERPRETACIÓN 4
II. CAPÍTULO SEGUNDO – DISPOSICIONES GENERALES 6
7. SOLIDARIDAD 6
8. CAPACIDAD 6
9. CESIÓN 6
10. ÁREA DEL SERVICIO 7
11. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO 7
III. CAPÍTULO TERCERO - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8
12. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 8
13. NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8
IV. CAPÍTULO IV - PROCEDIMIENTO DE CONEXIÓN 9
14. DISPOSICIONES GENERALES EN RELACIÓN CON LA CONEXIÓN 9
15. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS 10
16. CONDICIONES PARA LA CONEXIÓN 10
17. EQUIPOS DE MEDIDA 11
V. CAPÍTULO QUINTO – DERECHOS Y OBLIGACIONES 14
18. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE 14
19. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA 15
VI. CAPÍTULO SEXTO – FACTURACIÓN 18
20. FACTURAS 18
21. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS 18
22. REQUISITOS DE LA FACTURA 18
23. PERÍODOS DE FACTURACIÓN 20
24. COBROS INOPORTUNOS 20
25. INTERESES POR MORA 20
26. RETIRO DEL SERVICIO EN MORA 20
27. OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA 20
VII. CAPÍTULO SÉPTIMO – MEDICIÓN Y DETERMINACIÓN DEL CONSUMO 22
28. MEDICIÓN DE CONSUMO Y CONTROL DEL FACTOR DE POTENCIA 22
29. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO 23
30. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS 24
31. PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS 26

VIII. CAPÍTULO OCTAVO – SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO 28
33. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO 29
34. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO 30
35. TERMINACIÓN Y CORTE DEFINITIVO 31
36. USUARIOS NO DESCONECTABLES Y MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE PAGO 32
IX. CAPÍTULO NOVENO – FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 34
37. NIVELES DE CALIDAD Y CONTINUIDAD 34
38. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 34
39. PROTOCOLO DE EMERGENCIAS Y ATENCIÓN DE FALLAS EN EL SERVICIO 35
X. CAPÍTULO DÉCIMO – PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 36
40. QUEJAS, PETICIONES Y RECLAMACIONES 36
41. RECURSOS 36
42. TÉRMINOS 37
43. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES 37
XI. CAPÍTULO UNDÉCIMO 39
4.4. SAGRILAFT Y PTEE 39
45. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. 39
46. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 40
GLOSARIO 42
FORMATO DE ACEPTACIÓN PARA ENTREGA O VENTA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA 53
5. INFORMACIÓN BANCARIA DEL USUARIO 55
6. DECLARACIONES DEL USUARIO 55
7. FIRMA DEL USUARIO 55

I. CAPÍTULO PRIMERO – DEL CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1. DEFINICIÓN DEL CONTRATO

Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las condiciones uniformes aquí definidas. Existe Contrato de Servicio Público de Energía aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos CLIENTES.

LA EMPRESA informará ampliamente a sus usuarios sobre este contrato y les entregará copia si EL CLIENTE así lo requiere.

2. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

Existe Contrato de Servicio Público de Energía desde que LA EMPRESA 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, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas en este Contrato.

En la enajenación de bienes raíces se entiende que hay cesión de todos los contratos de servicios públicos domiciliarios, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

3. RÉGIMEN JURÍDICO

El presente Contrato está sujeto a las leyes de la República de Colombia. Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 142 de 1994, o aquellas normas que lo modifiquen o adicionen, los actos de las empresas de servicios públicos se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado, salvo que la mencionada ley disponga lo contrario.

4. OBJETO

El presente Contrato tiene como objeto establecer las condiciones uniformes bajo las cuales LA EMPRESA prestará el servicio público domiciliario de energía eléctrica a EL CLIENTE. Al beneficiarse del servicio de energía eléctrica prestado por LA EMPRESA, EL CLIENTE acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí establecidas, y se obliga a pagar a LA EMPRESA el precio correspondiente por la prestación de este servicio.

5. PARTES

Son partes del Contrato LA EMPRESA y EL CLIENTE, bien sea por convenio, por disposición legal o judicial. Una vez celebrado, serán solidarios en los derechos y obligaciones derivadas del Contrato, el propietario del inmueble y los CLIENTES.

6. INTERPRETACIÓN

6.1. Para interpretar y aplicar este Contrato se tendrá en cuenta lo previsto en la Ley Aplicable (particularmente en las Leyes 142 y 143 de 1994), la regulación expedida por la CREG, que sea aplicable a la relación contractual, el RETIE, y las normas de construcción y técnicas vigentes, así como las normas expedidas por el MME y demás Autoridades Competentes.

6.2. Adicionalmente, para efectos de la interpretación de este Contrato, se tendrán en cuenta las siguientes reglas que serán aplicadas salvo que el contexto del Contrato indique otra cosa:

- Los términos utilizados con mayúscula inicial serán igualmente aplicables en singular y en plural de acuerdo con sus respectivos significados dados en el GLOSARIO de este Contrato.

- Cuando el contexto lo requiera, cualquier pronombre deberá incluir el correspondiente masculino o femenino o forma neutra.

- Todas las referencias a artículos, secciones, numerales y literales deberán entenderse hechas respecto de los artículos, secciones, numerales y literales del presente Contrato, salvo que el contexto indique otra cosa.

- Las palabras "incluyendo", "incluye" e "incluir" se considerarán seguidas de la frase "sin limitación alguna", salvo que expresamente se disponga otra cosa en este Contrato.

- Las referencias a la Ley Aplicable o a disposiciones legales incluyen todas las Leyes Aplicables o disposiciones legales tal y como hayan sido adicionadas, extendidas, consolidadas, modificadas o sustituidas en cualquier momento y a cualquier orden, regulación, instrumento u otra disposición emitida en virtud de los mismos.

- Los títulos de los artículos y secciones que aparecen en el presente Contrato han sido incluidos con el exclusivo propósito de facilitar su lectura; por lo tanto, no definen ni limitan el contenido de estos.

II. CAPÍTULO SEGUNDO – DISPOSICIONES GENERALES

7. SOLIDARIDAD

7.1. **Solidaridad.** De acuerdo con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, en relación con las obligaciones de EL CLIENTE bajo este Contrato, el propietario y LOS CLIENTES serán codeudores solidarios. De igual forma, en relación con los derechos que le correspondan a EL CLIENTE bajo este Contrato, existirá solidaridad por activa entre los sujetos antes mencionados.

7.2. **Denuncia del contrato de vivienda urbana**

- Cuando se denuncie la existencia de un contrato de arrendamiento de un inmueble de vivienda urbana objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo con lo establecido en la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003, la solidaridad establecida en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 no operará para los conceptos cubiertos por el valor de la garantía constituida. Es decir, el arrendatario será el responsable del pago por la prestación del servicio.

- Para que no opere la solidaridad, LA EMPRESA debe haber aprobado la denuncia del contrato de vivienda urbana.

- El valor de la garantía o depósito será equivalente al cargo fijo más el valor del consumo, correspondientes a dos períodos consecutivos de facturación. Para calcular el consumo, se tomará el promedio de consumo del estrato al cual pertenece el inmueble que será arrendado de los tres (3) últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

- En caso de incumplimiento, LA EMPRESA podrá hacer exigible la garantía. Si la garantía resulta insuficiente, LA EMPRESA podrá hacer uso de las acciones legales correspondientes.

8. CAPACIDAD

Cuando el inmueble objeto del servicio cumpla con todos los requisitos técnicos y de tipo urbanístico fijados por la Autoridad Competente de donde esté ubicado, cualquier persona mayor de edad que tenga capacidad jurídica para contratar y que habite o utilice el inmueble a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente Contrato.

9. CESIÓN

La cesión del presente Contrato podrá realizarse por voluntad de EL CLIENTE. Asimismo, salvo que las partes acuerden lo contrario, se entenderá que existe cesión del Contrato en caso de enajenación del bien al que se le presta el servicio.

Para tal efecto, EL CLIENTE deberá informar previamente y por escrito a LA EMPRESA su intención de realizar la cesión, indicando la identificación del cesionario y aportando la documentación que permita verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos para ser usuario del servicio.

Será rechaza de plano por parte de LA EMPRESA cualquier cesión que pretenda realizarse cuando el EL CESARIONARIO o alguno de sus accionistas, miembros de junta directiva, representantes legales, revisores fiscales, contadores y/o cualquier otro administrador de derecho o administrador de hecho sea investigado, imputado, condenado o sancionado por conductas delictivas asociadas al Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Corrupción, Soborno, Extinción de Dominio y/o sus delitos fuente. Así mismo, podrá rechazarse la vinculación del cesionario cuando se presenten señales de alerta relevantes, Operaciones Inusuales u Operaciones Sospechosas.

La cesión solo producirá efectos frente a LA EMPRESA a partir de la fecha en que esta haya sido informada y registrada en sus sistemas comerciales, previa verificación de las condiciones técnicas y comerciales necesarias para la prestación del servicio.

En todo caso, EL CLIENTE cedente continuará siendo responsable frente a LA EMPRESA por las obligaciones causadas con anterioridad a la fecha de registro de la cesión, incluyendo, entre otras, las obligaciones derivadas del consumo de energía, cargos asociados al servicio y demás conceptos facturados.

La cesión de la posición contractual no libera a EL CLIENTE de las obligaciones pendientes, ni implica novación de las mismas, salvo aceptación expresa y escrita de LA EMPRESA.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, conforme al cual el propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio responden solidariamente por las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos.

9.1. En caso de que el inmueble cambie de propietario, EL CLIENTE deberá notificar a LA EMPRESA para que se realice la actualización correspondiente de la información.

9.2. LA EMPRESA podrá ceder total o parcialmente su posición contractual a cualquier empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, previa autorización de EL CLIENTE. Para tal efecto, LA EMPRESA informará a EL CLIENTE sobre su intención de ceder su posición contractual mediante la factura del servicio, en la cual se incluirá la información pertinente. EL CLIENTE contará con un plazo de veinte (20) días calendario, contados a partir de la fecha de la notificación, para manifestar por escrito su oposición a la cesión. Si transcurrido dicho plazo EL CLIENTE no presenta oposición por escrito, se entenderá que acepta la cesión**.**

9.3. En caso de que la cesión recaiga exclusivamente sobre los derechos económicos de LA EMPRESA, bastará con la respectiva comunicación escrita de LA EMPRESA a EL CLIENTE, la cual se considerará surtida con la información entregada en la factura del servicio.

10. ÁREA DEL SERVICIO

Corresponde a las áreas geográficas de los municipios o distritos en las cuales LA EMPRESA proporciona el servicio de energía eléctrica. LA EMPRESA podrá prestar el servicio en todo el territorio nacional conforme con la Ley Aplicable.

11. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Cuando EL CLIENTE lo autorice expresamente, LA EMPRESA con sustento en las disposiciones legales que regulan la materia, podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero, CIFIN, o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en la relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro.

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

III. CAPÍTULO TERCERO - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

12. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

12.1. Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título, tendrá derecho a hacerse parte de un contrato de servicio público domiciliario. Si EL CLIENTE no fuere un nuevo consumidor, debe estar a paz y salvo en todas las obligaciones con la empresa comercializadora que le suministraba la energía con anterioridad a este Contrato o, al menos, garantizar sus deudas con un título valor con las condiciones previstas en la Ley Aplicable. Adicionalmente, debe cumplir con las exigencias de la Ley Aplicable frente a la adecuación de sus instalaciones de medida y mantener sus instalaciones eléctricas internas cumpliendo los requisitos de calidad establecidos en la Ley Aplicable.

12.2. LA EMPRESA prestará el servicio dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad residencial y no residencial (comercial, oficial, industrial), en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la Ley Aplicable.

12.3. El servicio que ofrece LA EMPRESA (como comercializadora de energía y responsable del suministro), corresponde a realizar la labor de intermediación entre los agentes propietarios de la infraestructura eléctrica y EL CLIENTE final.

12.4. LA EMPRESA podrá exigir que se haga un pago por conexión, cargo que se cobrará por una sola vez al momento de efectuar la conexión al servicio. La modificación de la conexión existente se entiende como una nueva conexión para efectos del pago del cargo correspondiente. Por lo cual, en este caso, se seguirá el procedimiento señalado en el CAPÍTULO IV - PROCEDIMIENTO DE CONEXIÓN. El cargo de conexión podrá comprender, cuando aplique, la instalación del equipo de medida. LA EMPRESA informará de manera previa y suficiente los precios aplicables y mantendrá publicados y actualizados los valores de estos servicios en sus canales oficiales. La facturación discriminará estos conceptos cuando a ello haya lugar.

12.5. El suministro de energía eléctrica que presta LA EMPRESA está destinado al uso exclusivo de los usuarios con los cuales se celebra este Contrato y en ningún evento podrá ser usado para suministrar energía a terceros**.**

13. NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

LA EMPRESA podrá negarse a prestar el servicio en los siguientes casos:

- Por razones técnicas debidamente comprobadas.
- Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo por la autoridad competente.
- Cuando el suscriptor potencial no cumpla con las condiciones establecidas por la autoridad competente.

La negativa a conectar el servicio deberá ser comunicada al solicitante, indicando de manera expresa los motivos que fundamentan tal decisión. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y, en subsidio, el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas generales que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos.

IV. CAPÍTULO IV - PROCEDIMIENTO DE CONEXIÓN

14. DISPOSICIONES GENERALES EN RELACIÓN CON LA CONEXIÓN

14.1. **Derechos de conexión.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud ni otros servicios o bienes semejantes.

Sin perjuicio de lo anterior, y en concordancia con la regulación vigente, en particular la Resolución CREG 070 de 1998 y las disposiciones que la modifiquen, adicionen o sustituyan, se deja expresa constancia de que la evaluación, aprobación, gestión técnica y autorización de las solicitudes de conexión a las redes eléctricas es competencia exclusiva del respectivo operador de red (OR), quien actúa conforme a los procedimientos y requisitos técnicos aplicables.

En este sentido, cuando una solicitud de conexión implique la realización de estudios particularmente complejos exigidos por el operador de red para efectos de evaluar la viabilidad de la conexión, el costo de dichos estudios —debidamente justificado en detalle— podrá ser trasladado a EL CLIENTE, salvo que se trate de un usuario residencial de estratos 1, 2 o 3, de conformidad con la normativa aplicable.

LA EMPRESA, en su calidad de comercializador, podrá acompañar o gestionar ante el operador de red los trámites correspondientes, sin que ello implique asumir las funciones de evaluación, aprobación o autorización de la conexión.

14.2. **Equipos de medición.** Por regla general, todos los CLIENTES deberán contar con un sistema de medición individual de su consumo. Se exceptúan aquellos CLIENTES que, por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social no cuenten con equipo de medida. Sin perjuicio de lo anterior, la EMPRESA podrá suministrar los equipos de medición a los CLIENTES bajo las modalidades de arrendamiento, comodato o venta, según lo que se pacte entre las partes en la respectiva oferta comercial. En todo caso, las condiciones de suministro, instalación, mantenimiento, reposición y eventual retiro de los equipos se sujetarán a lo acordado contractualmente y a la normativa vigente aplicable.

14.3. **Verificación inicial.** La verificación inicial del sistema de medición deberá ser realizada por el representante de la frontera comercial antes de la puesta en servicio, y sus costos serán asumidos por EL CLIENTE, de conformidad con la Resolución CREG 038 de 2014.

14.4. **Visitas técnicas en horas no hábiles.** Cuando, a solicitud del CLIENTE o de mutuo acuerdo entre las partes, se agende una visita técnica preliminar, de instalación, revisión, reparación o mantenimiento en horarios no hábiles (esto es, por fuera de la franja comprendida entre las 7:00 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes), EL CLIENTE asumirá el valor correspondiente, de acuerdo con las tarifas publicadas en la página web de LA EMPRESA al momento del agendamiento.

Lo anterior aplicará únicamente cuando la visita tenga por objeto actividades asociadas a la conexión, medición, instalaciones internas o requerimientos particulares del CLIENTE, y no corresponderá a la atención de fallas, interrupciones o eventos cuya gestión sea responsabilidad del operador de red u otros agentes del sistema, de conformidad con la normativa vigente.

14.5. **Visitas técnicas en días no hábiles**. En caso de que la visita técnica sea programada en días no hábiles de acuerdo con la Ley Aplicable, EL CLIENTE asumirá el costo adicional de acuerdo con las tarifas publicadas en la página web de LA EMPRESA.

14.6. **Verificaciones extraordinarias**. Cualquiera de LAS PARTES podrá solicitar verificaciones extraordinarias del sistema de medición. Los costos de la verificación serán asumidos por quien la solicite. No obstante, cuando como resultado de la verificación extraordinaria se evidencie incumplimiento del Código de Medida o del Código de Conexión, fraude o intervención indebida del sistema de medición, los costos de la verificación serán asumidos por LA EMPRESA como Representante de la Frontera, quien podrá repetir contra el responsable conforme a la Ley Aplicable

y a este Contrato. En caso de que el responsable sea EL CLIENTE, LA EMPRESA podrá facturar los costos y demás cargos a que haya lugar.

14.7. **Visitas de revisión conjunta**. EL CLIENTE podrá solicitar la realización de visitas que requieran la presencia del operador de red y de LA EMPRESA. Para tal efecto, EL CLIENTE deberá enviar a LA EMPRESA una comunicación escrita solicitando la visita. EL CLIENTE asumirá los costos en los que incurran tanto LA EMPRESA como el operador de red con ocasión de la visita conjunta, los cuales serán incluidos por LA EMPRESA en la factura correspondiente. En caso de que en la visita, independientemente de que sea o no solicitada por EL CLIENTE, se evidencie que la conexión no cumple con la Ley Aplicable por causas imputables a EL CLIENTE, este último deberá asumir la totalidad de los costos de la visita.

15. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una Acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. No obstante, esta circunstancia no exime a EL CLIENTE de las obligaciones derivadas del Contrato que recaigan sobre dichos bienes.

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

Cuando el equipo de medida o uno de sus componentes sea vendido por LA EMPRESA al CLIENTE se dará una garantía no inferior a la que establezcan las disposiciones legales vigentes o las que otorgue directamente el fabricante de estos bienes.

16. CONDICIONES PARA LA CONEXIÓN

16.1. **Condiciones Técnicas.** Los aspectos relativos a los requisitos técnicos, las solicitudes y conexión del servicio se regirán por las disposiciones contenidas en el RETIE, el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998), normas técnicas establecidas por el Operador de Red, el Reglamento de Comercialización (Resolución CREG 156 de 2011) y la Resolución CREG 075 de 2021.

16.2. **Procedimiento de conexión**. Los aspectos relativos a la conexión, su procedimiento y los requerimientos técnicos estarán sujetos a lo dispuesto en la Ley Aplicable, particularmente a lo dispuesto en las Resoluciones 156 y 157 de 2011 y CREG 075 de 2021.

16.3. **Responsabilidad red interna.** Las instalaciones internas serán responsabilidad del Cliente Potencial y deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos deberá ser certificado por los entes acreditados por las autoridades competentes.

16.4. **Puesta en servicio de la conexión.** Antes de la puesta en servicio de una conexión, LA EMPRESA solicitará la certificación de conformidad con el RETIE. Si EL CLIENTE es quien suministra los equipos, deberá entregar, previo a la conexión, la certificación de los protocolos de pruebas de los diferentes equipos a instalar, o de la ampliación de su capacidad existente, así como los certificados de conformidad de producto que sean requeridos por la normativa aplicable.

En caso de que el inmueble para el cual se solicita la conexión haya tenido previamente otra cuenta con LA EMPRESA y esta se encuentre suspendida por falta de pago, LA EMPRESA podrá trasladar dichos valores a la nueva cuenta que se cree para tal efecto en el mismo inmueble.

16.5. **Financiación de obras y equipos.** LA EMPRESA podrá financiar las obras y equipos que instale, ya sea directamente o a través de personas autorizadas, e incluir en la factura del servicio público de energía las cuotas e intereses de dicha financiación, según lo acordado con EL CLIENTE.

16.6. **Adecuaciones de activos de conexión.** Si como resultado de las labores programadas o de una visita técnica se establece que los activos de conexión y/o las instalaciones internas de EL CLIENTE no cumplen con las normas técnicas del Operador de Red o con los reglamentos técnicos aplicables (incluyendo el RETIE), LA EMPRESA requerirá a EL CLIENTE para que realice las adecuaciones dentro del plazo que se indique. EL CLIENTE asumirá los costos de dichas adecuaciones y de las visitas de verificación y revisión conjunta, conforme a las tarifas publicadas por LA EMPRESA.

17. EQUIPOS DE MEDIDA

17.1. **Características técnicas.** Las características técnicas que deberán cumplir los equipos de medida serán las siguientes:

- Los equipos de medida podrán ser monofásicos, bifásicos o trifásicos, de acuerdo con la conexión autorizada por el respectivo operador de red (OR) y conforme a las condiciones técnicas aplicables.

- Los medidores de energía activa y reactiva, así como los transformadores de corriente y tensión, deberán ajustarse a las normas técnicas colombianas vigentes, al Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), al Código de Medida del Sistema Interconectado Nacional, a las normas internacionales aplicables, y a aquellas que las modifiquen o sustituyan.

- En particular, los equipos de medida deberán cumplir con los índices de clase y clase de exactitud establecidos en la Resolución CREG 038 de 2014 y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

- Para el caso de fronteras comerciales con obligación de reporte al ASIC, los sistemas de medición deberán cumplir integralmente con los requisitos establecidos en el Código de Medida, incluyendo las condiciones de telemedida, registro, almacenamiento y disponibilidad de la información, así como los estándares aplicables a infraestructura de medición avanzada (AMI), cuando corresponda.

- En los casos en que la regulación o el operador de red así lo exijan, los equipos de medida deberán ser compatibles con sistemas de medición inteligente o avanzada, garantizando la interoperabilidad, la calidad de la información y el cumplimiento de los protocolos de comunicación definidos por la normativa vigente.

17.2. **Localización del sistema de medida.** Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, de conformidad con los requisitos técnicos definidos por el respectivo operador de red (OR) y la normativa vigente, de manera que se garantice la revisión del estado y funcionamiento de los mismos, la lectura para la determinación del consumo facturable, así como la atención oportuna de fallas, incluyendo aquellas asociadas a sistemas de telemedida.

El acceso a los equipos de medida deberá ser permanente y no restringido para el personal debidamente identificado del operador de red (OR), de LA EMPRESA o de terceros autorizados, quienes podrán realizar actividades de lectura, verificación, mantenimiento, inspección o normalización del servicio, en condiciones similares a las aplicadas por los operadores de red en el desarrollo de sus funciones.

En caso de presentarse fallas en los sistemas de medición, incluyendo interrupciones en la telemedida o imposibilidad de acceso al equipo, EL CLIENTE deberá garantizar las condiciones necesarias para permitir la atención dentro de los tiempos definidos en la regulación vigente y en los procedimientos operativos aplicables, evitando afectar la continuidad en la medición y facturación del servicio.

Cuando la localización del equipo de medida impida el acceso o la adecuada medición del consumo, LA EMPRESA informará a EL CLIENTE la necesidad de reubicarlo en una zona de fácil acceso, conforme a los lineamientos del operador de red (OR), indicando el plazo para su cumplimiento. En caso de

incumplimiento, el operador de red (OR), directamente o a través de terceros autorizados, podrá realizar las adecuaciones necesarias, cuyos costos podrán ser trasladados a EL CLIENTE de conformidad con la normativa vigente. LA EMPRESA podrá gestionar administrativamente su facturación.

17.3. Control sobre el funcionamiento de los medidores. El control sobre el funcionamiento de los medidores se sujetará a las siguientes normas:

- De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, es parte de las condiciones uniformes del presente Contrato que tanto LA EMPRESA como EL CLIENTE puedan verificar el estado de los instrumentos utilizados para medir el consumo. Las Partes se obligan a adoptar precauciones eficaces para evitar su alteración. LA EMPRESA podrá, incluso, retirar temporalmente los instrumentos de medición para verificar su estado.

- De conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, corresponde a LA EMPRESA asegurarse de que los medidores funcionen adecuadamente. Cuando se presenten fallas en los equipos de medida que impidan determinar correctamente los consumos —incluyendo sistemas de telemedida—, EL CLIENTE deberá realizar su reparación o reemplazo dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario, conforme a la regulación vigente y los procedimientos del ASIC. Los costos asociados serán asumidos por EL CLIENTE cuando haya lugar a ello. En caso de incumplimiento del plazo, el operador de red (OR) podrá efectuar la reparación o reemplazo, trasladando dichos costos a EL CLIENTE, y LA EMPRESA podrá gestionar su facturación.

- Cuando el equipo de medición sea suministrado por LA EMPRESA, esta asumirá la garantía de su buen funcionamiento por un período no inferior al establecido por la Ley Aplicable o por el fabricante, siempre que no exista maltrato, descuido o uso indebido por parte de EL CLIENTE. EL CLIENTE será directamente responsable por la custodia y el cuidado de los equipos.

- Otros cobros: de conformidad con la Resolución CREG 225 de 1997 o aquella que la modifique, complemente o derogue LA EMPRESA podrá ofrecer a sus CLIENTES los servicios de conexión y servicios complementarios, cuyos valores estarán determinados por lo establecido en dicha resolución.

17.4. Reposición del sistema de medida. Será obligación de EL CLIENTE reemplazar los medidores cuando así lo exija el código de medida vigente, previa aprobación de LA EMPRESA. Asimismo, deberá proceder al reemplazo cuando se determine que el funcionamiento de los medidores no permite establecer de manera adecuada los consumos, o cuando el avance tecnológico ponga a disposición instrumentos de medición más precisos.

Cuando EL CLIENTE, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores o cualquier otro componente del sistema de medida, LA EMPRESA podrá hacerlo y facturar a EL CLIENTE el valor correspondiente.

17.5. Medidores prepagos. LA EMPRESA podrá prestar el servicio en la modalidad de prepago al CLIENTE. En tal caso, se deberán observar las reglas previstas en la Resolución CREG 096 de 2004. Asimismo, los medidores deberán cumplir las condiciones técnicas previstas en la Resolución CREG 096 de 2004.

17.6. Sellado de las instalaciones y sistema de medición. Los equipos de medición deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo, tales como gabinetes o cajas, que incluyan elementos de protección como tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor, entre otros. Estos dispositivos deberán garantizar que el equipo de medición esté protegido contra interferencias, manipulaciones o intervenciones no autorizadas, ya sean intencionales o inadvertidas. Para tal efecto, LA EMPRESA autorizará y sellará dichos dispositivos.

Los sellos únicamente podrán ser retirados por personal autorizado por LA EMPRESA. EL CLIENTE, o su representante, tiene derecho a estar presente y observar las operaciones que se realicen con este propósito. En caso de que EL CLIENTE rompa, adultere o permita la alteración de los sellos, o si estos no corresponden a los instalados por LA EMPRESA, será responsable de todos los costos y de las consecuencias correspondientes. Si EL CLIENTE, o cualquier funcionario bajo su responsabilidad,

realiza o permite que un tercero que no esté a su cargo realice una manipulación indebida de los sistemas de medición, se configurará una causal de terminación del presente Contrato.

17.7. **Fallo, daño, pérdida o hurto del sistema de medición.** EL CLIENTE será responsable por la custodia del sistema de medida y asumirá el costo de su reparación, reposición o reinstalación cuando se presenten fallas, daños, pérdida o hurto del equipo o de sus elementos de seguridad, salvo que la Ley Aplicable disponga lo contrario. LA EMPRESA podrá efectuar la reposición por cuenta de EL CLIENTE cuando este no lo haga dentro de un (1) período de facturación y facturar los valores correspondientes.

V. CAPÍTULO QUINTO – DERECHOS Y OBLIGACIONES

18. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

18.1. **Derechos**. Sin perjuicio de los demás derechos que la Ley Aplicable y este Contrato otorgan a EL CLIENTE, se reconocen los siguientes derechos:

- Recibir el servicio de energía eléctrica en condiciones de seguridad y calidad, conforme a los estándares exigidos por el MME y por la CREG, respectivamente.
- Disfrutar de la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por fallas en la prestación del mismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- Ejercer la libertad de elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- Recibir un trato neutral en la prestación del servicio, sin discriminación alguna, y contar con un servicio personalizado.
- Recibir una correcta estratificación y aplicación del régimen de subsidios y contribuciones.
- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos, salvo que se trate de información calificada como confidencial o reservada por la ley, y siempre que se cumplan los requisitos y condiciones establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y/o por la Ley Aplicable.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de trámite de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener, a su costa, copias de los documentos contenidos en los mismos.
- Presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato.
- Recibir información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- Conocer de manera clara y suficiente las tarifas aplicables al servicio, así como los componentes tarifarios que las conforman, de acuerdo con la regulación vigente expedida por la CREG.
- Recibir la facturación del suministro de energía de manera oportuna, en la dirección acordada con EL CLIENTE, con todo el detalle requerido y en un formato fácil de comprender. En la medida en que la tecnología de EL CLIENTE y de LA EMPRESA lo permitan, se preferirán los medios electrónicos para el intercambio de información, siempre que hayan sido previamente aceptados por los usuarios, conforme a lo establecido en la Ley Aplicable.
- Disfrutar de agilidad y economía en los trámites.
- Ejercer su defensa en sede de LA EMPRESA.
- EL CLIENTE tendrá derecho a cambiar de comercializador en los términos establecidos por la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG. El cambio de comercializador se realizará conforme a los procedimientos establecidos en el Reglamento de Comercialización y en las disposiciones del Sistema de Intercambios Comerciales administrado por el operador del mercado.

18.2. **Obligaciones.** Son obligaciones de EL CLIENTE las siguientes:

- Pagar oportunamente las facturas expedidas conforme a los requisitos legales y descritos en este Contrato.

- Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos a través de los medios de atención definidos por LA EMPRESA para tal fin.

- Estar a paz y salvo con LA EMPRESA respecto de deudas pendientes por consumos de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, como requisito para adelantar cualquier trámite relacionado con la solicitud de estos servicios, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

- Actuar de buena fe en la ejecución del presente Contrato, con lealtad, rectitud y honestidad, tanto en el suministro de información como en el cuidado y mantenimiento de los equipos de medición y sus seguridades. LA EMPRESA podrá hacer recomendaciones especiales sobre estos aspectos, sin que ello implique responsabilidad de EL CLIENTE por el buen funcionamiento de los equipos, de conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

- Informar a LA EMPRESA sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona responsable del bien y el uso o condiciones de carga del servicio.

- Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por LA EMPRESA.

- Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o restablecimiento del servicio.

- Dar aviso previo a LA EMPRESA, con una antelación no inferior a un período de facturación, para la terminación del Contrato.

- Adquirir, entregar y presentar a LA EMPRESA, para su calibración, instalación, mantenimiento o reparación, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos; mantener las instalaciones y equipos en buen estado, usarlos adecuadamente y efectuar las reparaciones requeridas por LA EMPRESA, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se indique.

- Asumir los costos de actividades realizadas por LA EMPRESA, tales como la programación, calibración y reconexión del servicio.
- Permitir a la empresa el acceso al inmueble para ejecutar las medidas de suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, cuando haya lugar a ello.

- En caso de terminar unilateralmente el presente contrato e iniciar un proceso de cambio de comercializador, constituir un mecanismo de garantía para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y la fecha de Registro de la frontera Comercial por parte del nuevo prestador.

- Mantener actualizada su información en la base de datos de LA EMPRESA.

- Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de LA EMPRESA o empleados de los contratistas de LA EMPRESA.

- Las demás establecidas en este Contrato.

19. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en las Leyes 142 y 143 de 1994, son obligaciones de LA EMPRESA las siguientes:

- La prestación continua de un servicio de calidad, de acuerdo con lo establecido por la Ley Aplicable, salvo cuando existan motivos de fuerza mayor, caso fortuito o mandato de la Autoridad Competente que lo impidan.

- Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados. Cuando no fuere posible medir el consumo, se facturará con base en lo establecido en la Sección 29 del presente Contrato.

- Devolver a EL CLIENTE los equipos de medida y demás equipos retirados por LA EMPRESA que sean de su propiedad.

- Facturar oportunamente los consumos suministrados. Cuando no fuere posible medir el consumo, se facturará con base en lo establecido en la Sección 29 del presente Contrato.

- Entregar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la Ley Aplicable y con lo establecido en este Contrato.

- Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de EL CLIENTE.

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

- Suspender o cortar el servicio, cuando EL CLIENTE incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la Ley Aplicable y en este Contrato.

- Revisar, cuando la Ley Aplicable lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando EL CLIENTE pida la revisión, LA EMPRESA podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.

- Informar a EL CLIENTE sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la Ley Aplicable.

- Reconectar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes una vez LA EMPRESA conozca que fueron superadas las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por personal autorizado por LA EMPRESA. Cuando por causas ajenas no imputables a LA EMPRESA, no fuera posible la reconexión en el plazo mencionado, LA EMPRESA quedará exenta de responsabilidad por daños o perjuicios. En estos casos se informará al CLIENTE el procedimiento para su normalización. En caso de que EL CLIENTE no cumpla con las condiciones requeridas, el plazo se contará a partir del día en que LA EMPRESA verifique su cumplimiento

- Reinstalar el servicio, en el término máximo de tres (3) días hábiles, una vez EL CLIENTE informe que subsanó la causa que dio origen al corte, y LA EMPRESA verifique que se cumplan las condiciones de la instalación eléctrica previstas en el RETIE y demás normas técnicas vigentes. La reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por personal autorizado por LA EMPRESA. Cuando por causas ajenas no imputables a LA EMPRESA, no fuera posible la reinstalación en el plazo mencionado, LA EMPRESA quedará exenta de responsabilidad por daños o perjuicios. En estos casos se informará al CLIENTE el procedimiento para su normalización. En caso de que EL CLIENTE no cumpla con las condiciones requeridas, el plazo se contará a partir del día en que LA EMPRESA verifique su cumplimiento.

- Informar al CLIENTE los requisitos necesarios para acceder a los servicios prestados por LA EMPRESA.

- Suministrar, cuando EL CLIENTE lo requiera, copia del Contrato.

- Ejecutar las acciones tendientes a la recuperación de los saldos en mora.

- Recibir los excedentes producidos por los Autogeneradores a Pequeña Escala en los términos y condiciones previstos en la Ley Aplicable.

- Liquidar, facturar e informar los valores correspondientes a los créditos de energía, exportación e importación de energía, y excedentes de acuerdo con la Ley Aplicable.

- Realizar el Mantenimiento Programado del Sistema de Medición, en el ámbito de lo establecido en el Código de medida, con cargo al CLIENTE. La frecuencia de estos mantenimientos será la establecida en el Código de Medida y su alcance según lo definido en el procedimiento que LA EMPRESA ha publicado en su página web.

- Responder de forma oportuna a las solicitudes, peticiones, reclamos, quejas y/o recursos del CLIENTE dentro de los términos que establece la normatividad vigente en la materia.

- Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades.

VI. CAPÍTULO SEXTO – FACTURACIÓN

20. FACTURAS

20.1. En la factura, LA EMPRESA cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, conforme a las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con la Ley Aplicable, así como los servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios para tal fin. Las facturas se entregarán mensualmente, con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.

20.2. Para liquidar el consumo de EL CLIENTE en cada período de facturación, LA EMPRESA aplicará la tarifa que haya estado vigente durante el mayor número de días de consumo dentro del ciclo de facturación correspondiente. Además, se tendrán en cuenta las siguientes disposiciones:

- A los usuarios que acepten la instalación de medidores prepago, LA EMPRESA podrá ofrecer una reducción en los costos de comercialización, considerando que estos usuarios de energía eléctrica no requieren la lectura periódica del equipo de medida.

- Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán de la misma forma en que se liquidan los consumos de los usuarios del respectivo conjunto habitacional.

- Por solicitud expresa de la mayoría de los propietarios de un conjunto habitacional, o por decisión de la asamblea de copropietarios, LA EMPRESA podrá facturar directamente a cada usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el artículo 32 de la Ley 675 de 2001, equivalentes al 70% de dichos coeficientes.

- LA EMPRESA aproximará, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos ($5,00), la aproximará a diez pesos ($10,00); en caso contrario, la despreciará.

- LA EMPRESA discriminará en las facturas de los usuarios el valor correspondiente al servicio, las contribuciones y subsidios a que haya lugar, y los demás cobros permitidos y/o autorizados por EL CLIENTE, en los términos del numeral 12 del artículo 8 de la Resolución CREG 156 de 2011.

20.3. LA EMPRESA podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por EL CLIENTE.

21. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS

Las facturas expedidas por LA EMPRESA, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente Contrato o de condiciones especiales pactadas con el CLIENTE, prestan mérito ejecutivo de acuerdo con la Ley Aplicable. Cuando no fuere posible medir razonablemente los consumos con instrumentos de medida técnicos o tecnológicos adecuados, su valor se establecerá según lo dispuesto en la Sección 29 del presente Contrato.

22. REQUISITOS DE LA FACTURA

La factura expedida por LA EMPRESA deberá contener, como mínimo, la información exigida por la regulación de la CREG, la cual corresponde a la siguiente:

- El nombre de la empresa con su respectivo NIT.

- El nombre de EL CLIENTE y el número del contrato.
- La dirección del inmueble donde se presta el servicio, o el código, cuando es un bien rural.
- La dirección a la cual se envía la factura.
- Clase de uso del servicio.
- Estrato socioeconómico, si es residencial.
- Período de facturación del servicio.
- Fecha de suspensión y corte.
- Cargo fijo en el caso que la CREG lo autorice.
- Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
- Precio de la tarifa por unidad de consumo.
- Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
- Descripción de las observaciones generadas durante la toma de lectura.
- Nivel de tensión.
- El consumo actual en unidades físicas.
- El consumo de los seis períodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.
- Valor de las deudas atrasadas.
- El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.
- Identificación del Operador de Red y teléfonos de contacto.
- La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
- Componentes del CU
- Valor de los intereses de mora y la tasa moratoria aplicada, si es del caso. Para los CLIENTES residenciales la tasa de interés moratorio será la prevista en el Código Civil.
- Monto de los subsidios, y la base de su liquidación o cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, según sea el caso.
- Cargos por corte, suspensión o restablecimiento del servicio, cuando a ello haya lugar, de acuerdo con lo señalado en la Sección 34.
- Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
- Costos por visitas en horas no hábiles, por visitas en días no hábiles, por visitas extraordinarias y/o por visitas conjuntas, cuando a ellos haya lugar.
- Otros cobros autorizados por EL CLIENTE.
- Otros cobros autorizados por EL CLIENTE.

- Sitios para el pago en facturas originales.
- Los valores compensados al USUARIO por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.
- Los indicadores de calidad del servicio calculados.
- Los valores máximos admisibles de los indicadores de calidad del servicio.

23. PERÍODOS DE FACTURACIÓN

El período de facturación será mensual. No obstante, LA EMPRESA podrá establecer, de común acuerdo con EL CLIENTE, un período de facturación diferente cuando así lo justifiquen condiciones geográficas, técnicas o financieras.

24. COBROS INOPORTUNOS

Transcurridos cinco (5) meses desde la entrega de las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no hayan sido facturados por error, omisión o por investigaciones de desviaciones significativas respecto de consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo o culpa grave por parte de EL CLIENTE.

25. INTERESES POR MORA

En caso de mora en el pago de los servicios, LA EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos de la obligación dineraria incumplida. Para los usuarios residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la prevista en el artículo 1617 del Código Civil. Para los demás, se aplicará la tasa de interés moratorio establecida en el artículo 884 del Código de Comercio.

26. RETIRO DEL SERVICIO EN MORA

Para el retiro definitivo del servicio, ya sea por solicitud de EL CLIENTE o por incumplimiento del Contrato, LA EMPRESA podrá exigir el pago inmediato de la obligación pendiente.

27. OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA

LA EMPRESA emitirá y entregará las facturas del servicio público de energía eléctrica en formato electrónico, enviándolas al correo electrónico registrado por EL CLIENTE en el Contrato o en las solicitudes posteriores de actualización de datos. La factura electrónica expedida cumplirá con los requisitos establecidos en la Ley Aplicable (Ley 142 de 1994, Ley 527 de 1999, Decreto 2242 de 2015, Resolución DIAN 000042 de 2020 y demás normas aplicables).

Es deber de EL CLIENTE informar, mantener actualizada y garantizar el correcto funcionamiento de la dirección de correo electrónico suministrada a LA EMPRESA para efectos de notificación y entrega de la factura.

El hecho de que EL CLIENTE no reciba la factura electrónica en el correo electrónico reportado no lo exonera del pago de las sumas facturadas ni constituye justificación para la mora. En tal caso, corresponde a EL CLIENTE

solicitar a LA EMPRESA la expedición de un duplicado o consultar directamente la factura a través de los canales virtuales y físicos que LA EMPRESA disponga para tal efecto.

LA EMPRESA pondrá a disposición de EL CLIENTE medios electrónicos adicionales (plataforma web, aplicaciones móviles u otros) en los cuales podrá consultar, descargar y pagar su factura de manera permanente.

VII. CAPÍTULO SÉPTIMO – MEDICIÓN Y DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

28. MEDICIÓN DE CONSUMO Y CONTROL DEL FACTOR DE POTENCIA

28.1. **Norma general sobre medición.** La medición de los consumos de EL CLIENTE se sujetará estrictamente a lo establecido en la Ley 142 de 1994, en las disposiciones regulatorias expedidas por la CREG, en el Código de Medida y en el Código de Conexión, así como en las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

28.2. **Obligación de contar con equipo de medida individual.** Con excepción de los casos de inquilinatos y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio (PRONE o similares), EL CLIENTE deberá disponer de un equipo de medición individual de su consumo de energía eléctrica.

- En el caso de fronteras comerciales, EL CLIENTE deberá tener o comprometerse a adquirir, un medidor de registro que cumpla con las especificaciones técnicas de frontera comercial con telemedida.

- En el caso de usuarios asociados (como en centros comerciales, condominios u otros esquemas de asociación), cada usuario deberá contar con el medidor correspondiente de acuerdo con la carga instalada en cada unidad particular, y aceptar que LA EMPRESA instale un sistema de medición general que cumpla con las especificaciones de frontera comercial con telemedida.

28.3. **Características técnicas de los equipos de medida**. De conformidad con lo dispuesto en la Sección 17.1, los equipos de medición deberán cumplir con las especificaciones establecidas en el Código de Distribución, Código de Conexión y Código de Medida expedidos por la CREG, en concordancia con la Ley Aplicable. En estos casos, LA EMPRESA podrá determinar el consumo de EL CLIENTE en los términos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

28.4. **Control del factor de potencia**. En la prestación del servicio de energía eléctrica se controlará el consumo de energía reactiva de los usuarios finales, de conformidad con la regulación vigente, en particular lo dispuesto por la CREG en la Resolución 015 de 2018 y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

El factor de potencia inductivo (cos ϕ) de las instalaciones del usuario deberá cumplir con los valores mínimos exigidos por la normativa aplicable.

Cuando una instalación presente un factor de potencia por debajo de los límites regulatorios, el operador de red (OR) podrá exigir la instalación de equipos de compensación y medición adecuados para controlar y registrar el consumo de energía reactiva, ya sea al momento de la conexión o como resultado de revisiones técnicas a la instalación.

LA EMPRESA informará a EL CLIENTE sobre los excesos de consumo de energía reactiva que se identifiquen, con el fin de que adopte las medidas correctivas necesarias. En caso de incumplimiento, se aplicarán los cobros y medidas previstos en la regulación vigente.

En la prestación del servicio público de energía eléctrica, el control del consumo de energía reactiva de los usuarios finales se regirá por la normativa vigente, en particular por lo dispuesto en la Resolución CREG 015 de 2018 y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

El CLIENTE deberá mantener en sus instalaciones un factor de potencia dentro de los límites establecidos por la regulación aplicable, siendo responsable por la adecuada operación de sus equipos y la implementación de los sistemas de compensación que resulten necesarios.

La medición, validación y control del consumo de energía reactiva, así como la verificación del cumplimiento de los límites regulatorios, serán realizados por el Operador de Red (OR) conforme a sus competencias.

En caso de evidenciarse incumplimientos en los niveles de factor de potencia o excesos en el consumo de energía reactiva, el Operador de Red (OR) podrá requerir al CLIENTE la implementación de medidas correctivas, incluyendo la instalación de equipos de compensación y/o adecuaciones técnicas en sus instalaciones.

LA EMPRESA, en su calidad de comercializador, trasladará al CLIENTE la información reportada por el Operador de Red (OR) relacionada con consumos de energía reactiva, así como los cobros asociados que resulten aplicables conforme a la regulación vigente.

El CLIENTE reconoce que los cargos por consumo de energía reactiva y/o incumplimiento de los límites regulatorios serán facturados de conformidad con la información suministrada por el Operador de Red (OR), y se obliga a asumirlos en los términos establecidos por la normativa aplicable.

29. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

29.1. **Regla general de medición.** LA EMPRESA, en cumplimiento de la normativa vigente, en especial la Ley 142 de 1994, exigirá a EL CLIENTE que los equipos de medida se encuentren ubicados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble. De conformidad con las disposiciones técnicas aplicables la determinación del consumo se realizará así:

a) Para usuarios con medición convencional, el consumo corresponderá a la diferencia entre dos lecturas consecutivas del equipo de medida, multiplicada por el respectivo factor de transformación cuando aplique.

b) Para usuarios con telemedida, el consumo corresponderá a la sumatoria horaria de la energía registrada durante el período de facturación.

c) Para usuarios con medición prepago, el consumo será el efectivamente registrado y descontado conforme al sistema de prepago.

29.2. **Determinación de consumos en caso de indisponibilidad del medidor**. De conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, y el Código de Medida cuando no sea posible medir el consumo por causas no imputables a las partes, se procederá así:

a). **Instalación de medidor provisional o de respaldo**. LA EMPRESA garantizará, cuando sea técnicamente posible, la instalación de un equipo de medición provisional que permita la continuidad del registro.

b). Declaratoria de falla. En caso de no ser posible la instalación de un medidor de respaldo en fronteras con obligación de reporte, LA EMPRESA declarará la frontera en estado de falla ante el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales (ASIC), para que se aplique la metodología de estimación correspondiente.

c). Métodos de estimación del consumo. Mientras se restablece la medición, el consumo podrá determinarse mediante:

- Promedio histórico del usuario
- Aforo individual de carga
- Consumo de usuarios con características similares
- Metodologías establecidas en el Código de Medida
- La metodología aplicable dependerá del análisis técnico del caso concreto.

29.3. **Falla imputable a las partes.** Cuando la indisponibilidad o incorrecta medición del consumo sea:

a) Imputable al CLIENTE: LA EMPRESA podrá estimar el consumo mediante los métodos indicados y cobrar los costos asociados a la revisión, reparación o reposición del equipo.

b) Imputable a LA EMPRESA: Se aplicarán las disposiciones sobre omisión en la medición, incluyendo la eventual pérdida del derecho a cobrar consumos no medidos en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

29.4. **Obligación de adecuación del sistema de medición.** De conformidad con los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994, cuando el equipo de medida no permita determinar adecuadamente el consumo o existan tecnologías más precisas disponibles, LA EMPRESA podrá exigir su adecuación, reparación o reemplazo.

En caso de incumplimiento por parte del CLIENTE, LA EMPRESA podrá realizar dichas actividades por cuenta de este, previa comunicación.

29.5. **Determinación del consumo en fronteras sin telemedida y usuarios aguas abajo.** En los casos en que, conforme a la regulación vigente, no sea exigible la telemedida:

a) El consumo se determinará mediante lectura directa del equipo de medición, registros locales o mecanismos de interrogación remota cuando existan acuerdos entre las partes.

b) Para usuarios ubicados aguas abajo de una frontera de comercialización, el consumo podrá determinarse con base en:

- Medición individual, cuando exista
- Métodos de reparto proporcional
- Estimaciones técnicas basadas en carga o consumo histórico

Lo anterior de conformidad con el Código de Medida y demás disposiciones regulatorias aplicables.

29.6. **Verificación del sistema de medición.** LA EMPRESA podrá realizar verificaciones técnicas y metrológicas al sistema de medición, directamente o a través de terceros autorizados, con el fin de garantizar la confiabilidad de las mediciones.

30. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

30.1. Durante el proceso de determinación del consumo a facturar, LA EMPRESA debe realizar la evaluación de desviaciones significativas frente a consumos históricos. Mientras se identifican las causas de las desviaciones significativas, LA EMPRESA elaborará la factura con base en los consumos de períodos anteriores de EL CLIENTE o de otros usuarios de condiciones semejantes o mediante aforo individual, todos los procedimientos se sustentan en lo expuesto en la resolución CREG 105 007 de 2024. Una vez se determine la causal de las desviaciones significativas, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán a EL CLIENTE, según sea el caso.

30.2. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, cuando se presenta un aumento o reducción superior a los limites estadísticos establecidos por la Ley Aplicable, comparado con el promedio histórico de los consumos reales de EL CLIENTE. Este promedio se calculará utilizando la siguiente fórmula específica:

Cálculo del Promedio Histórico:

- Se utilizará la información de los consumos reales de EL CLIENTE de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis con consumo diferente a cero, si la facturación es mensual; de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral; o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.

- Cada consumo real se normaliza a meses de treinta (30) días dividiendo el consumo facturado en cada mes entre el número de días efectivamente facturados y multiplicando el resultado por 30, 60 o 90, según corresponda.

- Con los valores obtenidos, se calculará el promedio simple del consumo, que se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación.

Límites Superiores e Inferiores:

- El límite superior corresponderá al consumo promedio histórico más tres (3) desviaciones estándar.
- El límite inferior será el máximo entre cero y el resultado de restar tres (3) desviaciones estándar al consumo promedio histórico.
- En caso de que el consumo a investigar sea menor al límite inferior, será facultativo de LA EMPRESA, iniciar la investigación.

Cálculo de desviaciones estándar:

Para la identificación de desviaciones significativas, LA EMPRESA aplicará metodologías estadísticas sobre el historial de consumos de EL CLIENTE, de conformidad con lo establecido en la Resolución CREG 105 007 de 2024 y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Para estos efectos, se considerarán los consumos históricos reales de EL CLIENTE correspondientes a los períodos definidos por la regulación vigente, los cuales serán previamente normalizados a períodos equivalentes de facturación, como se describió anteriormente.

A partir de dicha información:

- Se calculará el promedio histórico de consumo, como la media aritmética de los consumos normalizados. Se determinará la desviación estándar del consumo, como medida de dispersión de los valores históricos respecto del promedio, calculada conforme a la metodología estadística aplicable.
- Se establecerán los límites de control del consumo, definidos como el promedio histórico más o menos un múltiplo de la desviación estándar, según lo dispuesto por la regulación vigente.
- Se considerará que existe una desviación significativa cuando el consumo del período de análisis se encuentre por fuera de dichos límites.

30.3. Clientes que no cuenten con los seis (6) períodos, si la facturación es bimestral, o los doce (12) períodos, si esta es mensual, requeridos para el cálculo del promedio simple del consumo, no podrá determinarse si existe una desviación significativa de consumo, según lo establecido en el artículo 1 de la Resolución 105 007 2024 expedida por la CREG.

30.4. No se considera desviación significativa de consumo, el periodo que corresponda al mes de mayor consumo de los últimos veinticuatro (24) periodos de facturación o lo que se considera periodo estacional.

30.5. No se considera desviación significativa si el consumo del período actual normalizado no supera el máximo consumo facturado real que presenta la cuenta en los últimos doce (12) periodos.

30.6. En los casos donde la investigación determine que la desviación significativa se debe a anomalías en los equipos de medida, elementos de seguridad, o uso no autorizado del servicio, LA EMPRESA podrá confirmar la desviación, sin perjuicio del eventual cobro por recuperación de energía por consumos no registrados. La duración máxima para llevar a cabo estas investigaciones será de cinco (5) meses.

30.7. LA EMPRESA realizará los análisis de datos, visitas técnicas o pruebas necesarias para determinar la causa que originó la desviación detectada. EL CLIENTE podrá solicitar estas visitas si lo considera necesario, a través del canal de atención al cliente disponible en la plataforma de LA EMPRESA.

En cumplimiento de la regulación vigente, LA EMPRESA podrá fundamentar la determinación de la causa de una desviación significativa sin necesidad de visita técnica presencial, siempre que los resultados del análisis de datos sean consistentes, trazables, verificables y reproducibles.

LA EMPRESA podrá exceptuarse de realizar la visita cuando, a través de un proceso de analítica de datos, verifique que la desviación registrada se encuentra debidamente justificada. Esta situación deberá ser informada al CLIENTE mediante un documento anexo a la factura, con el fin de que pueda ejercer su derecho de defensa en caso de considerar necesaria la realización de la visita, evento en el cual NEU deberá proceder a efectuarla.

El proceso del análisis de las desviaciones, elaboración del informe entregable y soporte probatorio se describe de la siguiente manera:

1. Metodología de Análisis: Para explicar razonablemente la desviación, LA EMPRESA empleará metodologías técnicas que contemplen, de manera no taxativa:

- Evaluación de series de tiempo y tendencias históricas de consumo del suscriptor.
- Modelos de comparación con grupos de control y estacionalidad (usuarios de perfil de carga, estrato y/o actividad económica similar).
- Correlación con variables operativas o de mercado que incidan en la demanda.
- Variaciones climáticas que incidan en sistemas fotovoltaicos de autoconsumo cuando apliquen.
- Validación de integridad y telemetría de los sistemas de medición.

2. Informe Técnico de Analítica: El resultado del análisis se consignará en un Informe Técnico, el cual constituye el soporte probatorio de la decisión. Este documento se pondrá a disposición del CLIENTE como anexo a la factura o mediante los canales de atención autorizados y contendrá:

- Identificación de la desviación detectada y el periodo objeto de estudio.
- Inventario de la información y fuentes de datos utilizadas.
- Descripción de la metodología, criterios técnicos de validación de consumos y hallazgos realizados
- Interpretación de resultados y conclusión motivada sobre la causa de la desviación.
- Anexos soporte utilizados por el equipo técnico para la investigación.
- Explicación de los cargos aplicados en el ajuste de la factura.

3. Valor Probatorio y Debido Proceso: Se consideran evidencias fiables aquellas extraídas de sistemas de medición con trazabilidad auditable. No obstante, el uso de analítica no restringe el derecho del **CLIENTE** a la contradicción. El **CLIENTE** podrá aportar pruebas en contrario o solicitar la visita técnica física, la cual será gestionada por **LA EMPRESA** conforme a los plazos y procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994 y la regulación CREG aplicable.

30.8. Ante una desviación significativa en los consumos de EL CLIENTE, LA EMPRESA procederá a la facturación provisional de acuerdo con lo señalado en la Sección 30.1. Una vez concluida esta investigación, se informará a EL CLIENTE mediante un anexo a la factura sobre la causa detectada y se realizarán los ajustes necesarios en la facturación. EL CLIENTE tendrá derecho a presentar reclamaciones frente al acto de facturación.

30.9. En caso de que LA EMPRESA realice dos (2) visitas consecutivas para identificar la causa de la desviación significativa y estas no puedan llevarse a cabo por causas atribuibles a EL CLIENTE, siempre que exista evidencia suficiente, LA EMPRESA podrá solicitar el pago de la totalidad del consumo pendiente de investigación.

31. PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

31.1. Al momento de la toma de la lectura o, posteriormente, LA EMPRESA consultará con EL CLIENTE las posibles causas que originaron la desviación del consumo, tales como: aumento o disminución de la

carga instalada, variación en el número de personas, cambio de actividad económica, o variaciones por estacionalidad en el consumo, entre otras. Cuando EL CLIENTE declare que la causa de la desviación significativa durante el período correspondiente se debe a un aumento del consumo, esta declaración se considerará como causa imputable a EL CLIENTE y, por tanto, se facturará la totalidad del consumo dejado en investigación.

31.2. Se hará uso de la información histórica de la instalación registrada en las bases de datos de LA EMPRESA, como cambios de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo, e incluso el análisis de las zonas donde exista estacionalidad. En este último caso, la comparación del consumo en investigación podrá realizarse con el mismo período del año inmediatamente anterior.

31.3. En caso de que no sea posible determinar la causa conforme al procedimiento anterior, LA EMPRESA realizará una visita al predio, para lo cual podrá comunicar al USUARIO la fecha de la visita.

31.4. Una vez agotadas las etapas requeridas en la investigación y si LA EMPRESA concluye que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente. Si EL CLIENTE lo requiere, podrá presentar la debida reclamación.

31.5. En caso de que EL CLIENTE se encuentre sometido a un proceso de investigación por desviaciones significativas que se encuentre en curso, no podrá iniciarse un nuevo proceso de investigación por el mismo concepto hasta tanto dicho proceso haya sido debidamente concluido o cerrado conforme al procedimiento establecido.

32. RECUPERACIÓN DE ENERGÍA

32.1. Energía consumida y no registrada. Se entenderá por energía consumida y no registrada aquella que, habiendo sido efectivamente utilizada por el CLIENTE, no fue medida o fue registrada de manera incorrecta, ya sea por:

- Manipulación o alteración del sistema de medición
- Anomalías técnicas
- Conexiones irregulares
- Fallas en los equipos de medida

32.2. Detección de anomalías. Cuando LA EMPRESA identifique posibles irregularidades en la medición, podrá realizar visitas técnicas y levantar actas de inspección en las que se consignen los hallazgos correspondientes.

32.3. Procedimiento y debido proceso. El procedimiento de recuperación de energía garantizará el derecho de defensa del CLIENTE e incluirá:

- Elaboración de informe técnico o acta de inspección
- Comunicación de los hallazgos al CLIENTE
- Otorgamiento de un término para presentar descargos
- Evaluación técnica de las pruebas
- Decisión motivada sobre la procedencia de la recuperación

32.4. Determinación de la energía a recuperar. La energía dejada de facturar se determinará con base en:

- Consumos históricos del CLIENTE
- Aforos de carga
- Curvas típicas de consumo
- Información técnica del sistema de medición
- Metodologías del Código de Medida

32.5. Facturación y cobro. El valor correspondiente a la energía recuperada será incluido en la facturación del CLIENTE, detallando:

- Periodo objeto de recuperación
- Metodología utilizada
- Cantidad de energía determinada
- Valor a pagar

32.6. Límites a la recuperación. LA EMPRESA dará aplicación a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 respecto a cobros inoportunos, perdiendo el derecho a cobrar consumos no facturados cuando haya operado la omisión en los términos legales.

32.7. Acciones adicionales. Sin perjuicio de lo anterior, LA EMPRESA podrá:

- Adelantar acciones contractuales
- Solicitar la suspensión o corte del servicio
- Iniciar acciones legales en caso de fraude o defraudación de fluidos

VIII. CAPÍTULO OCTAVO – SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

33. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El servicio se podrá ser suspendido en los siguientes casos:

33.1. Suspensión por incumplimiento del Contrato. Sin perjuicio de las demás acciones a las que haya lugar, LA EMPRESA podrá suspender el servicio ante la ocurrencia de alguno de los siguientes eventos de incumplimiento:

a. Para el caso de instalaciones con lectura mensual, la falta de pago de dos (2) períodos de facturación. Para el caso de instalaciones con lectura bimestral o trimestral, la falta de pago de un (1) periodo de facturación. En todos los casos, cuando exista reclamación o recurso interpuesto, la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
b. Por hacer un uso del servicio en el caso en que LA EMPRESA no haya aprobado y revisado previamente los equipos de medida y elementos que hacen parte de la conexión de EL CLIENTE.
c. Cuando se identifique alguna situación irregular en las instalaciones eléctricas o en el equipo de medida que impida determinar correctamente el consumo de energía.
d. Por adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de éstos. Por dañar o retirar el medidor, instalar líneas directas que tengan o no carga conectada o devolver el registrador del medidor y puentear las bobinas o hacer conexión invertida.
e. Efectuar sin autorización de LA EMPRESA una reconexión, cuando el servicio se encuentre suspendido.
f. Por proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
g. Cuando las condiciones técnicas de la instalación no se ajusten a las reglas establecidas en el RETIE.
h. Por no permitir la instalación de un equipo de medida provisional o de un equipo de medida de respaldo.
i. Por no facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, lectura y retiro del equipo de medida y, en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del Contrato.
j. Cuando EL CLIENTE entregue información falsa, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar durante la suspensión.
k. Cancelar facturas con cheques que no sea pagados por el banco al momento de su presentación, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias.
l. Impedir u obstaculizar la conexión de clientes a puntos del sistema eléctrico de LA EMPRESA, así como las pruebas de servicio o la instalación de los aparatos o equipos exigidos por LA EMPRESA.
m. Cuando, por causas atribuibles al CLIENTE, LA EMPRESA no pueda tomar la lectura durante dos (2) períodos consecutivos de facturación, o tres (3) períodos no consecutivos de facturación en los últimos doce (12) meses, se comunicará al CLIENTE la imposibilidad de realizar la lectura y se le indicará la obligación de permitir a LA EMPRESA tomar la lectura directamente del equipo de medida. Si después del segundo período consecutivo o del tercer período no consecutivo de facturación en los últimos doce (12) meses EL CLIENTE no toma las acciones necesarias para permitir la lectura de su equipo de medida, LA EMPRESA podrá suspender el servicio. Para la reconexión del servicio, LA EMPRESA exigirá como condición el traslado del medidor a un lugar de fácil acceso para la toma de lectura, para lo cual EL CLIENTE contará con un plazo máximo de un período de facturación. Las adecuaciones necesarias para el cambio de localización del sistema de medición estarán a cargo del CLIENTE.
n. No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones exigidas por LA EMPRESA por razones técnicas o de seguridad, de acuerdo con la Ley Aplicable.
o. Impedir y/o no atender las visitas o diligencias de revisión, investigación por desviación de consumos, verificación del sistema de medida y/o de las instalaciones, pruebas de servicio y, en general, cualquier diligencia que sea necesaria para la ejecución de este Contrato.
p. Por incumplimiento de la Ley Aplicable
q. Por incumplimiento del Contrato.

Se haga o no la suspensión del servicio, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que, tanto la Ley Aplicable como este Contrato, le conceden cuando se presente el incumplimiento.

33.2. Procedimiento de suspensión. LA EMPRESA podrá hacer revisiones técnicas periódicas para establecer si EL CLIENTE está cumpliendo con las reglas y obligaciones establecidas en este Contrato. En caso de evidenciarse la ocurrencia de alguna una de las causales contempladas en la Sección 33.1, LA EMPRESA, previa notificación a EL CLIENTE, podrá suspender el servicio inmediatamente o llegar a un acuerdo de pago con EL CLIENTE. Lo anterior, salvo que se requiera revisión técnica del contador en laboratorio, caso en el cual se retirará, se colocará uno provisional por LA EMPRESA y se esperará a su resultado**.**

33.3. Suspensión de mutuo acuerdo. LA EMPRESA podrá suspender el servicio a solicitud del CLIENTE. El plazo máximo de suspensión será de doce (12) meses, prorrogable previa solicitud de las Partes. Para tal propósito, se observarán las siguientes reglas:

- **Solicitud.** EL CLIENTE deberá presentar la solicitud de suspensión del servicio con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha en que se espera hacer efectiva la suspensión, e indicar si con ella se afecta o no a terceros. En caso de que la suspensión afecte a terceros, la solicitud deberá estar acompañada de la autorización escrita de estos. Sin la autorización de los terceros, LA EMPRESA no podrá efectuar la suspensión solicitada. LA EMPRESA podrá cobrar el valor de la reconexión cuando esta se haga efectiva.

- **Causales por las cuales no procede la suspensión del servicio de común acuerdo**. Sin perjuicio de la solicitud del CLIENTE, la suspensión del servicio de común acuerdo no procederá en los siguientes casos: (i) por solicitud expresa de la autoridad competente en la que ordena abstenerse de realizar la suspensión; o (ii) cuando la suspensión afecte a terceros y no se cuente con la autorización de estos.

- La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a la misma. LA EMPRESA podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por situaciones anteriores o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

33.4. Suspensión por orden de la Autoridad Competente. LA EMPRESA podrá suspender el servicio por solicitud de la Autoridad Competente, en los términos y por el plazo que así se indique. LA EMPRESA deberá dar aviso al CLIENTE y a terceros que se puedan ver afectados con la medida, con una antelación no inferior a 48 horas (dos días comunes) a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

33.5. Suspensión en interés del servicio. LA EMPRESA podrá suspender el servicio sin que ello se considere una falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) Para realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, atender condiciones de inseguridad, o efectuar deslastres por carga de baja frecuencia. En estos casos, se deberá avisar a EL CLIENTE, siempre que las circunstancias lo permitan.

b) Para evitar perjuicios derivados de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

c) En caso de emergencia declarada por la Autoridad Competente.

d) Para adoptar medidas de seguridad que requieran atención urgente, o cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o conectar nuevos usuarios.

34. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

En caso de que la suspensión o el corte del servicio sea consecuencia de un incumplimiento de las obligaciones contractuales o regulatorias por parte de EL CLIENTE, para restablecer el servicio, este deberá eliminar la causa

que originó la suspensión o el corte, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra LA EMPRESA, así como cualquier otro cobro o sanción aplicable según la naturaleza del incumplimiento. Adicionalmente, el CLIENTE deberá estar a paz y salvo con LA EMPRESA respecto de la deuda, los intereses de mora, los conceptos adicionales que se hayan causado y todos los gastos en que haya incurrido LA EMPRESA para efectuar el cobro de la deuda y hacer efectivo el pago de la obligación. En caso de que se cumplan las condiciones descritas, se procederá de la siguiente manera:

34.1. Reconexión. Una vez resuelta favorablemente la solicitud de reconexión o desaparecida la causa que originó la suspensión, la reconexión deberá efectuarse dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.

34.2. Reinstalación. Cuando el CLIENTE cumpla con las condiciones para la reinstalación del servicio, LA EMPRESA deberá presentar la solicitud escrita de reinstalación al operador de red, quien deberá realizarla dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud de LA EMPRESA para los niveles de tensión 1, 2 y 3, o dentro de los dos (2) meses siguientes para el nivel de tensión 4.

34.3. De acuerdo con la Resolución CREG 225 de 1997, LA EMPRESA podrá ofrecer a los CLIENTES los servicios de conexión y complementarios, de acuerdo con las tarifas publicadas por LA EMPRESA y con la Ley Aplicable. Los cargos por los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación serán asumidos por el CLIENTE.

34.4. En los casos en que la suspensión o el corte del servicio se produzca por el no pago de obligaciones dinerarias, se aplicará el cobro de intereses moratorios, de acuerdo con lo señalado en la Sección 25.

34.5. Visita fallida: En los casos en que la EMPRESA se haya desplazado al inmueble o punto de suministro de EL CLIENTE con el fin de efectuar la suspensión del servicio y, por causas no imputables a la EMPRESA, no sea posible realizar dicha suspensión, la EMPRESA podrá trasladar a EL CLIENTE los costos asociados al desplazamiento del personal y a la gestión operativa realizada, conforme a los costos eficientes vigentes publicados por la EMPRESA en la página web.

LA EMPRESA se reserva el derecho de repetir contra los agentes responsables de la falla, la solicitud de indemnización correspondiente.

35. TERMINACIÓN Y CORTE DEFINITIVO

LA EMPRESA podrá dar por terminado el Contrato y cortar el servicio, además de lo previsto en la normativa vigente, en los siguientes eventos:

35.1. Causales de terminación. LA EMPRESA podrá dar por terminado el Contrato y procederá al corte definitivo del servicio, en los siguientes casos:

a) De común acuerdo, con el cumplimiento de las condiciones de la Sección 33.3
b) En caso que el corte o terminación afecte a terceros, la solicitud deberá ir acompañada de autorización escrita de éstos. Al momento de la solicitud EL CLIENTE deberá estar a paz y salvo de toda obligación. Para tales efectos LA EMPRESA podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos, financiaciones y el suministro de bienes y servicios.
c) Por la demolición del inmueble.
d) Por incumplimiento reiterado de las obligaciones contractuales.
e) El incumplimiento en el pago de tres (3) períodos de facturación, o la reincidencia en alguna causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
f) Cuando se encuentren la 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.
g) Cuando EL CLIENTE retire el medidor de energía sin el consentimiento de LA EMPRESA, con el fin de manipularlo y/o evitar que el mismo registre el consumo durante un período de tiempo. Impedir a los empleados o contratistas autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección y revisión de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores.
h) Por restablecimiento no autorizado del servicio sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
i) Por haber transcurrido dos (2) meses desde la suspensión del servicio, sin que hubiese cesado la causal que la originó.

j) Hacer reconexiones no autorizadas del servicio de energía eléctrica por más de dos (2) veces en un periodo de dos (2) años, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
k) No instalar o impedir la instalación del sistema de medida durante dos (2) períodos de facturación
l) Hacer reconexiones no autorizadas del servicio de energía eléctrica por más de dos (2) veces en un periodo de dos (2) años, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
m) Por solicitud de cambio de comercializador por parte del CLIENTE, siempre y cuando cumpla con el proceso normativo y regulatorio aplicable.
n) Cuando el cliente o alguno de sus accionistas, miembros de junta directiva, representantes legales, revisores fiscales, contadores y/o cualquier otro administrador de derecho o administrador de hecho sea investigado, imputado, condenado o sancionado por conductas delictivas asociadas al Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Corrupción, Soborno, Extinción de Dominio y/o sus delitos fuente. Así mismo, será causal de terminación del contrato cualquier señal de alerta, Operación Inusual u Operación Sospechosa.
o) Por las demás causales establecidas en el Contrato y en la Ley Aplicable.

35.2. Requisitos para el cambio de comercializador. Para el cambio de comercializador, EL CLIENTE debe cumplir los siguientes requisitos:

- Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con LA EMPRESA, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resoluciones CREG 108 de 1997 y 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.
- Estar a paz y salvo con LA EMPRESA.
- Haber garantizado el pago de que trata el artículo 58 de la resolución CREG 156 de 2011 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

35.3. Retiro del mercado. LA EMPRESA podrá retirarse de manera voluntaria, previo el cumplimiento de todas sus obligaciones con el ASIC y el LAC. En caso de que LA EMPRESA se retire del mercado, la prestación del servicio se realizará conforme a lo dispuesto en los artículos 22 y 23 de la Resolución CREG 156 de 2011, así como en las normas que la modifiquen o adicionen. 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:

- EL CLIENTE podrá cambiar libremente de prestador del servicio desde la publicación del primer aviso y hasta la fecha efectiva de retiro de LA EMPRESA. El registro de las fronteras de comercialización de estos CLIENTES se efectuará de acuerdo con la Ley Aplicable, aplicándose lo dispuesto en el artículo 13 de la Resolución CREG 157 de 2011, o en las normas que la modifiquen o adicionen.
- EL CLIENTE que no elija un nuevo comercializador conforme a lo señalado en el numeral anterior, será atendido por el prestador de última instancia, bajo los términos y condiciones establecidos en la Ley Aplicable.
- El retiro voluntario del mercado no implica una falla en la prestación del servicio.

36. USUARIOS NO DESCONECTABLES Y MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE PAGO

De acuerdo con la Ley Aplicable, existen determinados usuarios que, por mandato legal o por la naturaleza de la actividad que desarrollan, no pueden ser objeto de suspensión o desconexión del servicio de energía eléctrica, aún en casos de mora en el pago de sus obligaciones contractuales.

En tales eventos, y sin perjuicio de la imposibilidad de suspensión del servicio, EL CLIENTE acepta que LA EMPRESA podrá exigir la constitución de garantías bancarias, pólizas de cumplimiento, depósitos de garantía, o cualquier otro mecanismo financiero idóneo que asegure el pago de las obligaciones a cargo de EL CLIENTE. El mecanismo de garantía correspondiente deberá mantenerse vigente durante toda la ejecución del Contrato y renovarse de manera oportuna en caso de vencimiento o ejecución, so pena de incurrir en incumplimiento contractual.

En caso de presentarse mora superior a un (1) mes, LA EMPRESA podrá enviar notificación de incumplimiento a EL CLIENTE, otorgando un plazo de diez (10) días hábiles para que este proceda a:

- Realizar el pago total de las obligaciones vencidas, o
- Suscribir un acuerdo de pago respaldado con las garantías antes mencionadas.

Si vencido el plazo otorgado no existe respuesta satisfactoria por parte de EL CLIENTE, LA EMPRESA quedará facultada para iniciar las acciones jurídicas pertinentes tendientes al cobro de las obligaciones, así como para hacer efectivas las garantías constituidas.

IX. CAPÍTULO NOVENO – FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

37. NIVELES DE CALIDAD Y CONTINUIDAD

LA EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad prevista en la Ley Aplicable. La calidad y continuidad del servicio que recibe EL CLIENTE dependen de los niveles suministrados por los agentes transportadores y distribuidores de energía eléctrica en sus diferentes etapas. LA EMPRESA, en su función de comercializador, será el vocero técnico autorizado para comunicar a las Autoridades Competentes responsables de la regulación, control y supervisión del sistema, así como a los propietarios de las redes de transporte, cualquier problema del servicio que detecte a través de su propio monitoreo.

Además, LA EMPRESA será responsable de realizar las compensaciones económicas que correspondan, conforme a las condiciones establecidas por la CREG en caso de que los indicadores de calidad del servicio superen los límites permitidos por la Ley Aplicable.

Para los usuarios catalogados como no desconectables conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y demás normas que los modifiquen o sustituyan, la empresa aplicará los mecanismos regulatorios de aseguramiento de pago previstos en la regulación vigente.

La calidad técnica del servicio relacionada con la continuidad y calidad del suministro es responsabilidad del Operador de Red conforme a la regulación vigente.

LA EMPRESA, en su calidad de comercializador, gestionará ante el Operador de Red las reclamaciones que correspondan cuando dichas fallas afecten la prestación del servicio al usuario.

38. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

38.1. De acuerdo con el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, se entiende como falla en la prestación del servicio el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio. La responsabilidad por falla en la prestación del servicio, de que tratan los artículos 136, 137, 139 y 142 de la Ley 142 de 1994, y normas emitidas por la CREG, se determinará sobre la base del incumplimiento de los niveles de calidad y continuidad del servicio en ellas estipulados.

38.2. De acuerdo con lo previsto en el artículo 139 de la Ley 142 de 1994, no es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga LA EMPRESA para: hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que se dé aviso oportuno al EL CLIENTE, con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas. Tampoco es falla en el servicio, la suspensión del servicio con el objeto de evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

38.3. De acuerdo con lo previsto en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o corte es imputable a EL CLIENTE, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que LA EMPRESA incurra, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del Contrato.

38.4. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable, después de que EL CLIENTE cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio. LA EMPRESA se reserva el derecho de repetir contra los agentes responsables de la falla, la solicitud de indemnización correspondiente.

38.5. Se entenderá que existe una falla en la prestación del servicio que faculta a EL CLIENTE a resolver el Contrato, cuando LA EMPRESA haya incurrido en las causales de retiro del MEM por incumplimiento de sus obligaciones y el ASIC haya publicado el primero de los tres (3) avisos previstos en el numeral 2 del artículo 20 de la Resolución CREG 156 de 2011. Las reglas sobre retiro de mercado son las siguientes:

- El retiro voluntario no constituye una falla en el servicio. En este caso, se procederá de acuerdo con lo señalado en la Sección 35.3
    - Si el retiro es ocasionado por el incumplimiento de LA EMPRESA sobre una o varias de las obligaciones referidas en el artículo 19 de la Resolución CREG 156 de 2011, se deberá aplicar el

procedimiento establecido en dicha Resolución, en la Resolución CREG 043 de 2012 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

39. PROTOCOLO DE EMERGENCIAS Y ATENCIÓN DE FALLAS EN EL SERVICIO

Con el fin de garantizar una atención oportuna y adecuada ante situaciones que constituyan fallas o emergencias relacionadas con la prestación del servicio de energía eléctrica, LA EMPRESA ha adoptado un Protocolo de Emergencias, el cual forma parte integral del presente Contrato.

Este protocolo establece las definiciones, clasificaciones y procedimientos aplicables para:

- Identificar la naturaleza de la falla (interna o externa).
- Establecer las acciones preliminares de seguridad.
- Determinar las responsabilidades de EL CLIENTE, de LA EMPRESA y del operador de red.
- Coordinar la intervención técnica.
- Aplicar los lineamientos normativos relacionados con la continuidad, calidad y restablecimiento del servicio, de acuerdo con la Ley Aplicable.

El Protocolo de Emergencias estará disponible para los usuarios a través de los canales oficiales de atención de LA EMPRESA, incluyendo su página web y medios electrónicos, y será actualizado conforme a los cambios normativos, técnicos u operativos que resulten aplicables.

En consecuencia, EL CLIENTE declara conocer que las actuaciones frente a eventos de emergencia o fallas en el servicio deberán regirse por dicho protocolo, el cual podrá ser exigido en todos sus apartados para efectos de atención, costos derivados de la atención técnica, procedimientos de verificación, reporte y compensación, cuando haya lugar.

Para mantener la continuidad en el reporte de consumos de los usuarios al ASIC, se agregará un cargo fijo adicional a cada factura por el valor del servicio complementario de Data Service.

Cuando, en un periodo de facturación, se requieran visitas técnicas de inspección por fallas y toma de lecturas en sitio, LA EMPRESA asumirá el costo de la primera visita técnica y toma de lecturas. En caso de que la falla persista y se requieran visitas adicionales hasta la normalización de las condiciones técnicas de la frontera, estas serán cargadas en la facturación mensual. El valor a cobrar se obtendrá multiplicando el número de visitas realizadas durante el periodo de facturación, contadas a partir de la segunda, por el valor de cada visita técnica de acuerdo con la Ley Aplicable.

X. CAPÍTULO DÉCIMO – PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

40. QUEJAS, PETICIONES Y RECLAMACIONES

40.1. LA EMPRESA dispondrá en forma permanente de un equipo para recibir, atender y tramitar las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los usuarios actuales o potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta LA EMPRESA. Este equipo llevará una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las reglas establecidas por la Ley Aplicable para los derechos de petición.

40.2. EL CLIENTE tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. Dichas solicitudes se tramitarán sin formalidades, en las oficinas de atención de LA EMPRESA o a través de los diferentes canales establecidos para tal fin. No será requisito la cancelación de la factura para la atención de una reclamación. LA EMPRESA proporcionará, sin costo alguno, formatos para la presentación de solicitudes, cuyo uso no será obligatorio para EL CLIENTE. Las peticiones, reclamaciones y quejas que se presenten por escrito deberán contener por lo menos:

- La designación de su destinatario.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
- El objeto de la petición, queja o reclamación.
- Las razones en que se apoya.
- La relación de los documentos que se acompañan.
- La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.

Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, LA EMPRESA exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con la Ley Aplicable.

Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

40.3. La decisión de LA EMPRESA sobre una reclamación queda en firme después de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación sí EL CLIENTE no presenta los recursos, o cuando los recursos interpuestos por él hayan sido decididos y notificados.

40.4. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

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

41. RECURSOS

Para la presentación de recursos se debe tener en cuenta las siguientes reglas:

41.1. Los recursos proceden contra los actos de LA EMPRESA mediante los cuales se niegue la prestación del servicio, así como contra los actos de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos no facturados, procede el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, en los casos expresamente previstos por la Ley Aplicable. El recurso de reposición debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que LA EMPRESA notifique el acto a EL CLIENTE.

41.2. No procederán recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte si, mediante ellos, se pretende controvertir un acto de facturación que no fue objeto de recurso en el término oportuno.

41.3. Los recursos no requieren presentación personal ni la intervención de abogado, aunque se actúe por medio de mandatario. Si EL CLIENTE actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato correspondiente.

41.4. No se exigirá la cancelación total de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con la misma. EL CLIENTE solo deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o el promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

41.5. El recurso de apelación solo podrá interponerse como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante LA EMPRESA. En tal caso, LA EMPRESA deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para que resuelva en segunda instancia, en caso de confirmarse o modificarse la decisión inicial.

41.6. Los recursos deberán interponerse dentro del plazo establecido por la Ley Aplicable, por escrito, por EL CLIENTE o su representante, y deberán exponer los motivos de inconformidad. Asimismo, deberán relacionarse las pruebas que se pretendan hacer valer.

41.7. En el recurso deberá indicarse el nombre y apellidos del recurrente, así como su dirección, número telefónico y número del medidor o de la cuenta. En caso de solicitudes conjuntas de varios usuarios, cada peticionario deberá cumplir con todos los requisitos mencionados.

41.8. Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA cobrará los valores totales o parciales que quedaron en firme con la decisión y el valor de los intereses corrientes sobre estos.

41.9. LA EMPRESA se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio hasta tanto no se haya notificado la decisión de los recursos interpuestos.

41.10. Los actos que decidan los recursos constarán por escrito y se notificarán de conformidad con lo establecido en la Ley Aplicable.

41.11. Si existieren conceptos o saldos que no sean objeto de controversia y no hubiesen sido pagados oportunamente, LA EMPRESA podrá suspender el servicio.

41.12. Para efectos de claridad, si el recurso interpuesto contra el acto que decide la reclamación presentada en contra de una factura se resuelve confirmando total o parcialmente la suma reclamada, EL CLIENTE deberá reconocer intereses moratorios sobre la suma controvertida, causados desde la fecha de emisión de la factura y hasta la fecha de pago efectivo.

42. TÉRMINOS

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

43. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

La decisión de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos y su comunicación o notificación se hará en la misma forma en que aquellas hayan sido presentadas, a saber: verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio permitido por la Ley Aplicable.

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

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

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

b. En caso de que no exista la posibilidad de remitir la citación a través de mensajería especializada o correo certificado, LA EMPRESA podrá hacerlo remitiendo la citación con servidores propios o contratistas, dejando constancia expresa de la diligencia y las razones por las cuales fue necesario acudir a este medio para realizar la citación.

c. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

d. Cuando la petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al USUARIO el término y el lugar al cual debe presentarse para notificarle la decisión. Si EL CLIENTE no se presentare a las oficinas de atención al usuario en el término que se le indicó, se enviará la citación para hacer la notificación personal según lo descrito en el literal a. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se realizará por medio de aviso según lo descrito en el literal c.

XI. CAPÍTULO UNDÉCIMO

4.4. SAGRILAFT Y PTEE

LAS PARTES afirman que conocen y se comprometen a cumplir con la normatividad colombiana e internacional relacionada con la prevención, detección, sanción y reporte de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Corrupción y Soborno Transnacional (LA/FT/FPADM/C/ST), de acuerdo con las disposiciones del SAGRILAFT y el PTEE implementados por cada Parte.

En este sentido, LAS PARTES darán cumplimiento a las políticas, procedimientos, controles y reportes internos y externos para prevenir riesgos asociados a las conductas antes descritas, y garantizará que sus empleados, contratistas y afiliados cumplan con dichos estándares.

LA EMPRESA realizará una debida diligencia antes de contratar con terceros, verificando que no estén involucrados en actividades ilícitas, conductas de corrupción y/o soborno, que no sean parte de las listas de sanciones de entidades como la ONU, la OFAC o la UE y que sus operaciones no sean inusuales o sospechosas. Así mismo, realizarán un monitoreo constante de sus contrapartes, negocio, operaciones, productos, canales, transacciones y de las jurisdicciones donde operen.

LAS PARTES declaran que sus recursos económicos provienen de actividades lícitas, no están relacionados con actividades de LA/FT/FPADM/C/ST ni con sus delitos fuente, así mismo, que ni la compañía (incluyendo matrices, filiales y subordinadas) ni sus socios, administradores y/o cualquier otra persona que actúe en su representación están siendo investigados, no han sido sancionadas ni condenados por ninguna de las conductas anteriormente mencionadas y se comprometen a entregar la información necesaria para dar cumplimiento a la debida diligencia y el monitoreo en el marco del SAGRILAFT y PTEE.

LAS PARTES declaran que no han ofrecido, prometido ni entregado, ni ofrece ni entregará, directa o indirectamente, ningún tipo de dádiva, pago, comisión, regalo, ventaja o beneficio indebido a servidores públicos o personas del sector privado, con el propósito de obtener, mantener o dirigir negocios o ventajas indebidas, así mismo, se abstendrá de participar en actos de corrupción, soborno nacional o transnacional, colusión, tráfico de influencias, conflicto de intereses o cualquier otra conducta que afecte la transparencia e integridad de los negocios.

LAS PARTES se comprometen a reportar de manera inmediata cualquier situación sospechosa, irregular o contraria a la Ley, a los principios éticos y a las políticas de cumplimiento a través de los canales establecidos para tal efecto.

El incumplimiento de cualquier disposición de esta cláusula se considerará un incumplimiento grave, lo que dará derecho a la terminación unilateral del Contrato para la PARTE afectada, y la PARTE incumplida será responsable por los daños y perjuicios ocasionados. Estas disposiciones seguirán vigentes incluso tras la terminación del Contrato.

45. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

LAS PARTES se obligan a cumplir lo dispuesto en las Leyes 1581 de 2012, 1266 de 2008, 2157 de 2021, 2300 de 2023, y los Decretos 1377 de 2013 y 1074 de 2015, así como cualquier norma que modifique, sustituya o complemente dicho régimen. En particular, se comprometen a garantizar los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, acceso, circulación restringida, seguridad, confidencialidad y responsabilidad demostrada en el tratamiento de los datos personales que conozcan en el ejercicio directo o indirecto de la relación contractual.

Los datos personales serán tratados única y exclusivamente para los fines autorizados de manera previa, expresa e informada por sus titulares, y en el marco de las finalidades propias de la relación contractual, comercial y/o legal entre LAS PARTES, así mismo, darán estricto cumplimiento a las demás obligaciones contenidas en los artículos 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012.

En caso de ser necesario transferir o transmitir datos personales, LAS PARTES garantizarán el cumplimiento de los estándares de protección iguales o superiores a los exigidos por la legislación colombiana, y se suscribirán los contratos de transmisión requeridos previo conocimiento y aceptación expresa del Responsable del Tratamiento.

LAS PARTES declaran haber consultado y aceptado las políticas de tratamiento de datos personales disponibles en sus respectivos canales oficiales, y se comprometen a actualizarlas y mantenerlas accesibles en cumplimiento de la normatividad vigente.

El incumplimiento de cualquier disposición de esta cláusula se considerará un incumplimiento grave, lo que dará derecho a la terminación unilateral del Contrato para la PARTE afectada, y la PARTE incumplida será responsable por los daños y perjuicios ocasionados. Estas disposiciones seguirán vigentes incluso tras la terminación del Contrato.

46. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LA COMPAÑÍA, sus filiales y aliados comerciales damos cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales y demás normas que la modifiquen, reglamenten, adicionen o deroguen, poniendo a su disposición en la página web http://www.erco.energy.com/ la Política de Tratamiento de Datos.

Con la firma del presente Contrato se autoriza expresamente a la Compañía, sus filiales y aliados comerciales para:

- Consultar en cualquier tiempo en las centrales de información todos los datos relevantes para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito

- Reportar a las centrales de información de manera directa y también por intermedio de las entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control, datos sobre el cumplimiento o el incumplimiento, de mis obligaciones.

- Conservar, en las centrales de información junto con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos toda la información relacionada con los reportes indicados en el literal b. de esta cláusula.

- Suministrar a las centrales de información, datos relativos a mis solicitudes de crédito, así como otros referentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que yo haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos o documentos públicos.

Con la firma del presente documento manifiesto que he sido informado por LA EMPRESA y por la Compañía, sus filiales y aliados comerciales que:

- La Compañía actuará como responsable del tratamiento de datos personales de los cuales soy el titular con ocasión de la vinculación comercial como cliente, proveedor o contratista, y que conjunta o separadamente podrán recolectar, usar, transferir y tratar los datos personales conforme la política de tratamiento de datos personales de la Compañía;

- Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la Constitución y la Ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales, salvo que exista un deber legal o contractual de conservarlo; consultar los datos objeto del tratamiento; solicitar prueba de la autorización dada y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio;

- Que los derechos mencionados los podré ejercer a través de los canales o medios dispuestos por los responsables en la página web http://www.erco.energy.com/ y en el correo electrónico protecciondatos@erco.energy.

- La Compañía se reserva el derecho de modificar su Política de Tratamiento de datos personales en cualquier momento, la cual se encontrará actualizada en la página web http://www.erco.energy.com/.

Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la Compañía para tratar, recolectar, almacenar, usar, compartir, transmitir y transferir nacional e internacionalmente, mis datos personales y los datos de quienes registro en el presente formulario (quienes me autorizaron de forma previa para compartir la información aquí depositada), todo lo anterior,

para los fines exclusivos relacionados con su objeto social, para fines legales, contractuales, comerciales y de acuerdo con la ley colombiana y con su Política de Tratamiento de Datos Personales. Las finalidades a las cuales serán sometidos sus datos personales serán las establecidas en la Política de Tratamiento de Datos, siendo estas, pero sin limitarse, las siguientes: Gestión de PQRSD; recepción y gestión requerimientos internos o externos sobre productos o servicios; fines históricos, científicos o estadísticos; relaciones comerciales en el exterior; procedimientos de autoridades judiciales y administrativos; envío y remisión de información corporativa o de comunicaciones a los titulares; transmisión y transferencia nacional e internacional de datos personales; administración de sistemas de información, gestión de claves y administración de usuarios; verificación de datos y referencias; custodia y gestión de información y bases de datos; gestión de riesgos; gestión de clientes; fidelización de clientes; gestión de cobros y pagos; gestión de facturación; histórico de relaciones comerciales; gestión tributaria y de recaudación; marketing, publicidad y prospección comercial; análisis de perfiles; encuestas de opinión; segmentación de mercados; venta a distancia; gestión de proveedores; gestión económica y contable; gestión fiscal; gestión de inventarios; histórico de relaciones comerciales.

Adicionalmente, se le informa que es facultativo y no obligatorio responder preguntas que versen sobre datos personales sensibles o de menores de edad.

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, la acometida llega hasta el registro de corte general.

- **Acometida fraudulenta:** cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.

- **ASIC:** administrador del sistema de intercambios comerciales. Unidad Adscrita al Operador y Administrador del Mercado en Colombia XM ESP.

- **Autogeneración:** a Actividad realizada por usuarios, sean estos personas naturales o jurídicas, que producen energía eléctrica, principalmente para atender sus propias necesidades. Cuando se atienda la propia demanda o necesidad se realizará sin utilizar activos de uso de distribución y/o transmisión. Se podrán utilizar activos de uso de distribución y/o transmisión para entregar los excedentes de energía y para el uso de respaldo de red.

- **Autogenerador a Pequeña Escala AGPE:** autogeneración cuya potencia máxima no supera un (1) MW. Articulo 1 Resolución UPME 281 de 2015

- **Autoridad Competente:** cualquier autoridad de la República de Colombia, en ejercicio de las funciones públicas que le competen con independencia de que pertenezcan a la rama ejecutiva, legislativa o judicial, o a cualquier órgano autónomo e independiente de las ramas del poder público, sean nacionales o departamentales, municipales o distritales, así como cualquier órgano de gobierno nacional, departamental, municipal o distrital, cualquier agencia de gobierno, dependencia, secretaría, departamento administrativo, autoridad regulatoria, comisión, registro, entidad, particulares en ejercicio de funciones y competencias públicas (incluyendo, sin limitarse a, árbitros, conciliadores, notarios públicos, cámaras de comercio) o tribunal de arbitramento (nacional o internacional), o cualquier entidad que ejerza funciones de gobierno, ejecutivas, legislativas o judiciales, ya sean nacionales o extranjeros.

- **Carga o capacidad instalada:** es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.

- **Comercialización de energía eléctrica:** es una actividad principal de LA EMPRESA consistente en la intermediación comercial entre los agentes que prestan los servicios de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica y los usuarios finales de dichos servicios.

- **Cliente:** persona natural o jurídica quien se beneficia del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

- **Cliente Potencial:** persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en CLIENTE.

- **Compañía:** es NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

- **Consumo:** cantidad de kilovatios-hora de energía activa o reactiva, recibida por EL CLIENTE en un periodo determinado, leída en los equipos de medición de EL CLIENTE por LA EMPRESA, y calculada mediante la metodología establecida por la Resolución 108/97 de CREG.

- **Consumo anormal:** consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA

- **Consumo estimado:** es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros periodos de un mismo usuario, o con base en los consumos promedios de usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

- **Consumo facturado:** es el liquidado y cobrado por LA EMPRESA al usuario, de acuerdo con las tarifas acordadas con los usuarios en el mercado no regulado o con las tarifas resultantes de la aplicación de la formula tarifaria según la regulación vigente para los usuarios de energía eléctrica regulados. En el servicio

de energía eléctrica, la tarifa corresponde al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor de EL CLIENTE.

- **Consumo medido:** es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

- **Consumo no autorizado:** es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por LA EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

- **Consumo promedio:** es el que se determina con base en el consumo histórico de EL CLIENTE en los últimos seis meses de consumo.

- **Contrato**: es el presente contrato de servicios públicos.

- **Corte del servicio:** perdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, y en el contrato de servicios públicos.

- **CREG:** es la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

- **Desviaciones Significativas:** se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con el promedio de los últimos seis periodos presentan un incremento o disminución.

- **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:** es NEU S.A.S E.S.P., empresa comercializadora de energía y constituida como empresa de servicios de públicos de acuerdo con lo señalado en la Ley 142 de 1994.

- **Equipo de medida:** conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

- **Emergencia eléctrica: s**ituación anómala que compromete la seguridad de personas, bienes o instalaciones asociadas al servicio de energía eléctrica, tales como cortocircuitos, incendios eléctricos o contacto con redes energizadas.

- **Facturación:** conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: 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 una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud de EL CLIENTE, una cantidad de energía o de gas que él desea pagar anticipadamente.

- **Falla del servicio:** Interrupción total o parcial, continua o esporádica, de la prestación del servicio de energía eléctrica que impide su uso normal por parte del usuario, por causas internas o externas al inmueble. Las condiciones para su evaluación se rigen por la Ley 142 de 1994 y el CCU.

- **Falla interna: s**ituación de interrupción del servicio causada por deficiencias, daños o irregularidades en la instalación eléctrica interna del inmueble o en activos de propiedad del usuario.

- **Falla externa: s**ituación de interrupción del servicio atribuible a daños o deficiencias en la red de distribución, transformadores, postes, acometidas externas u otros activos del operador de red.

- **Fraude:** lo constituye cualquier alteración en red, conexión, medidor y acometida, sin la previa autorización de LA EMPRESA.

- **Generación Distribuida:** s la actividad de generar energía eléctrica con una planta con capacidad instalada o nominal de generación menor a 1MW, y que se encuentra instalada cerca de los centros de consumo, conectada al Sistema de Distribución Local (SDL).

- **Inmueble:** bien que cumple con las condiciones del Código Civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la Ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a ciertos usuarios-usuarios de energía eléctrica, distintos de los que habitan o permanecen en otra parte del mismo bien.

- **Investigación de desviaciones significativas:** para elaborar las facturas, LA EMPRESA cuenta con mecanismos eficientes que permiten someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un periodo de facturación y sus promedios de consumo anterior. LA EMPRESA practicara las visitas y realizara las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

- **LAC:** es liquidador y administrador de cuentas. Entidad encargada de liquidar y facturar los cargos de uso de las redes del Sistema Interconectado Nacional que le sean asignadas, de determinar el ingreso regulado a los transportadores y de administrar las cuentas que por concepto del uso de las redes se causen a los agentes del mercado mayorista, de acuerdo con la regulación vigente.

- **Lectura:** registro del consumo que marca el medidor.

- **Ley Aplicable:** significa cualquier ley (especialmente las Leyes 142 y 143 de 1994), estatuto, código, decreto, acuerdo, resolución, norma, ordenanza, reglamento, autos o sentencias de cualquier corte, árbitro, juez o autoridad que ejerza funciones jurisdiccionales que le sean aplicables al Contrato, u otro acto o manifestación que tenga carácter vinculante y obligatorio que haya sido sancionado, promulgado, o emitido por cualquier Autoridad Competente.

- **Libertad regulada:** régimen de tarifas mediante el cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de electricidad determinan los precios para los servicios ofrecidos.

- **Medidor de conexión directa:** es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

- **Medidor de conexión indirecta:** es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.

- **Medidor de prepago:** equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica o de gas combustible por la cual paga anticipadamente. MEM: Mercado de energía mayorista - Unidad Adscrita al Operador y Administrador del Mercado en Colombia XM ESP.

- **MME**: es el Ministerio de Minas y Energía.

- **Niveles de tensión:** los sistemas de Transmisión Regional y/o Distribución Local se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación, según la siguiente definición: Nivel 4: sistemas con tensión nominal mayor o igual a 57,5 kB y menor a 220 kB. Nivel 3: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kB y menor de 57,5 kB. Nivel 2: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kB y menor de 30 kB. Nivel 1: Sistemas con tensión nominal menor a 1 kB.

- **NIU (Número de Identificación del Usuario):** código único asignado a cada usuario del servicio de energía, que permite su identificación y localización dentro de los sistemas comerciales y técnicos de NEU S.A.S. E.S.P.

- **Operador de Red de STR y SDL (OR):** persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas las conexiones al STN. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR o SDL aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa

de Servicios Públicos. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite cargos de uso corresponde a un municipio.

- **Período de facturación:** lapso entre dos lecturas mensuales del medidor de un inmueble, cuando el instalado no corresponda a uno de prepago, usadas para determinar el consumo facturable de EL CLIENTE.

- **Petición:** acto de cualquier persona, suscriptor o no, dirigido a LA EMPRESA para solicitar, en interés particular o general, un acto o aclaración relacionado con el reconocimiento de un derecho, se le preste un servicio, pedir información, consultas, requerir copias, interponer denuncias y reclamos que estén relacionados o no con la prestación el servicio de energía.

- **Prestador de servicios públicos:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. En este contrato es LA EMPRESA.

- **Queja:** acto de EL CLIENTE, dirigido a LA EMPRESA, para informar sobre el acontecimiento de un hecho o situación o para pedir su modificación, cuando tal hecho o situación ha sido creado por LA EMPRESA y EL CLIENTE considera que afecta la calidad del servicio o implica incumplimiento de la ley o del contrato. Igualmente se podrá hacer uso de la queja cuando haya inconformidad con alguna actuación de un funcionario de LA EMPRESA.

- **Reclamación:** es una solicitud de EL CLIENTE con el objeto de que LA EMPRESA revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código Contencioso Administrativo.

- **Reconexión del servicio:** restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.

- **Recurso:** es un acto de EL CLIENTE para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición y, en algunos casos, el de apelación.

- **Red local:** es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del que se derivan las acometidas de los inmuebles.

- **Red interna:** es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

- **Reinstalación del servicio:** restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.

- **RETIE**: es el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.

- **Retiro del MEM:** condición en la cual un agente que desarrolla la actividad de Comercialización deja de participar en el mercado de energía mayorista, MEM, y de realizar las transacciones propias de dicho mercado, por haber incurrido en alguna de las causales previstas en este contrato, de conformidad con la Resolución CREG 156 de 2011, o aquellas disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

- **Sistema de medida o sistema de medición:** conjunto de dispositivos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía, según lo dispuesto en el Código de Medida.

- **Sistema de Distribución Local (SDL):** sistema de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes de distribución municipales o distritales; conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kV que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.

- **Sistema de Transmisión Regional (STR):** sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes regionales o interregionales de transmisión; Conformado por el conjunto de líneas y subestaciones con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kB y que no pertenecen a un sistema de distribución local.

- **Sistema de Transmisión Nacional (STN):** es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, equipos de compensación y subestaciones que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV, los transformadores con este nivel de tensión en el lado de baja y los correspondientes módulos de conexión.

- **Suspensión del servicio:** interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato.

- **Suspensión del servicio de común acuerdo:** suspensión del servicio por solicitud de un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados.

- **Suspensión en interés del servicio:** suspensión del servicio para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios y 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 o usuario pueda hacer valer sus derechos.

- **Suspensión por Incumplimiento:** suspensión del servicio por el incumplimiento del suscriptor o usuario de las obligaciones emanadas del presente contrato y principalmente la obligación de pago dentro del término señalado para ello.

- **Servicio público domiciliario de energía eléctrica:** es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio de EL CLIENTE final, incluidas su conexión y medición.

- **Suscriptor:** persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de servicios públicos domiciliarios.

- **Suscriptor potencial:** persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos domiciliarios.

- **Suspensión del servicio:** interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato.

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

Anexo 1. Usuario AGPE

ENTREGA O VENTA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA – USUARIO AGPE REGULADO

Este acuerdo especial constituye un anexo al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) del servicio público domiciliario de energía eléctrica celebrado entre NEU ENERGY S.A.S. E.S.P. y el USUARIO AGPE REGULADO, mediante el cual se establecen las condiciones para la entrega o venta de excedentes de energía eléctrica generados por sistemas de Autogeneración a Pequeña Escala (AGPE).

El presente acuerdo se celebra de conformidad con la Ley 142 de 1994, las Resoluciones CREG 030 y 038 de 2018, la Resolución CREG 135 de 2021 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

CLÁUSULA 1. OBJETO

El presente acuerdo tiene por objeto regular las condiciones bajo las cuales el USUARIO AGPE REGULADO entrega o vende al COMERCIALIZADOR los excedentes de energía eléctrica generados por su sistema de autogeneración conectado al Sistema Interconectado Nacional, así como los derechos, obligaciones y condiciones de liquidación y pago de dichos excedentes.

CLÁUSULA 2. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

COMERCIALIZADOR:
NEU ENERGY S.A.S. E.S.P., empresa de servicios públicos domiciliarios legalmente constituida conforme a la legislación colombiana.

USUARIO AGPE REGULADO:
Persona natural o jurídica titular del contrato de condiciones uniformes del servicio de energía eléctrica que cuenta con un sistema de autogeneración a pequeña escala conectado al sistema del Operador de Red.

La identificación específica del usuario se consignará en el Formato de Aceptación de Venta de Excedentes, el cual forma parte integral del presente acuerdo.

CLÁUSULA 3. CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE EXCEDENTES

El proceso de conexión del sistema de autogeneración a pequeña escala se regirá por lo dispuesto en la regulación vigente aplicable al acceso y conexión al Sistema de Distribución Local o al Sistema de Transmisión Regional, en particular por lo establecido en la Resolución CREG 075 de 2021 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

La aprobación técnica del punto de conexión corresponde exclusivamente al Operador de Red, por lo cual el COMERCIALIZADOR no será responsable por la aprobación, modificación o rechazo de la conexión del sistema de autogeneración.

En particular el usuario deberá:

- Contar con un sistema de autogeneración debidamente aprobado por el Operador de Red.
- Cumplir los requisitos técnicos de conexión y protección establecidos por el OR.
- Contar con sistemas de medición que permitan registrar importaciones y exportaciones de energía.
- Mantener las condiciones técnicas bajo las cuales fue aprobado el sistema.

CLÁUSULA 4. CONTRATO DE CONEXIÓN

El USUARIO AGPE declara que su sistema de autogeneración se encuentra conectado a la red del Operador de Red correspondiente, de conformidad con el contrato o acuerdo de conexión suscrito con dicho agente, cuando este aplique.

El usuario deberá informar al COMERCIALIZADOR cualquier modificación, suspensión o terminación del contrato de conexión.

Para efectos del presente acuerdo, se entenderá por autogeneración a pequeña escala aquella cuya capacidad instalada sea igual o inferior a un (1) MW, conforme a lo establecido en la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

CLÁUSULA 5. UBICACIÓN DEL SISTEMA DE AUTOGENERACIÓN

La energía eléctrica generada por el USUARIO AGPE y entregada al COMERCIALIZADOR será aquella producida por el sistema de autogeneración a pequeña escala instalado en el inmueble asociado al contrato de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica suscrito con el COMERCIALIZADOR.

La ubicación geográfica del sistema de autogeneración, así como la identificación del punto de conexión, el número de contrato de servicio y demás información técnica relevante, serán registradas en el formato de aceptación de venta o entrega de excedentes diligenciado por el usuario AGPE, el cual forma parte integral del presente acuerdo.

El USUARIO AGPE declara que el sistema de autogeneración se encuentra instalado en el mismo punto de consumo asociado al contrato del servicio público de energía eléctrica y que cumple con las condiciones técnicas y regulatorias exigidas para su conexión y operación.

CLÁUSULA 6. CAPACIDAD Y ENERGÍA MÁXIMA A ENTREGAR

La cantidad máxima de energía que el USUARIO AGPE podrá entregar a la red corresponderá a la capacidad del sistema aprobada por el Operador de Red, la cual será registrada en el formato de información del usuario AGPE.

CLÁUSULA 7. DECLARACIONES Y RESPONSABILIDAD REGULATORIA DEL USUARIO AGPE

El USUARIO AGPE declara y garantiza que:

1. Su sistema de autogeneración cumple con las condiciones técnicas y regulatorias establecidas en la normativa vigente aplicable a la autogeneración a pequeña escala, en particular lo dispuesto en las Resoluciones CREG 030 de 2018 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
2. Cuenta con las autorizaciones, registros y aprobaciones requeridas por el Operador de Red para la conexión y operación del sistema de autogeneración.
3. La información suministrada al COMERCIALIZADOR respecto de su sistema de autogeneración es veraz, completa y actualizada.
4. Informará oportunamente al COMERCIALIZADOR cualquier modificación en las condiciones técnicas, operativas o regulatorias de su sistema de autogeneración que pueda afectar la entrega de excedentes de energía.
5. El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la suspensión del reconocimiento o liquidación de los excedentes de energía, hasta tanto se verifique el cumplimiento de las condiciones regulatorias aplicables.

En todo caso, el COMERCIALIZADOR no será responsable por las consecuencias derivadas del incumplimiento por parte del usuario de las condiciones técnicas, regulatorias o contractuales exigidas para la operación del sistema de autogeneración y la entrega de excedentes de energía.

CLÁUSULA 8. CONDICIONES PARA EL RECONOCIMIENTO DE EXCEDENTES

El reconocimiento, liquidación y pago de los excedentes de energía entregados por el USUARIO AGPE estará condicionado a que:

1. El sistema de autogeneración se encuentre debidamente registrado y aprobado por el Operador de Red cuando así lo exija la regulación aplicable.
2. Existan registros válidos de medición de energía exportada conforme a los equipos de medida aprobados.
3. Se cumplan las condiciones técnicas, regulatorias y operativas establecidas por la normativa vigente.

En caso de que el sistema de autogeneración no cumpla con las condiciones exigidas por la regulación o por el Operador de Red, el COMERCIALIZADOR podrá abstenerse de reconocer o liquidar excedentes de energía hasta tanto se subsanen las inconsistencias identificadas.

CLÁUSULA 9. DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DEL USUARIO AGPE.

En cumplimiento de la regulación vigente aplicable a la autogeneración a pequeña escala (AGPE), en particular la expedida por la CREG, se establecen los siguientes derechos, deberes y obligaciones:

1. Derechos del USUARIO AGPE:
El USUARIO AGPE tendrá derecho a:
(i) Conectar su sistema de autogeneración a la red, siempre que cumpla con los requisitos técnicos y regulatorios aplicables;
(ii) Entregar excedentes de energía al Sistema Interconectado Nacional en los términos previstos en la regulación vigente;

(iii) Recibir la medición, liquidación y reconocimiento de sus excedentes conforme a las metodologías definidas por la normativa aplicable;
(iv) Ser informado de manera clara y oportuna sobre las condiciones técnicas, comerciales y regulatorias aplicables a su condición de AGPE;
(v) Presentar peticiones, quejas o reclamos relacionados con la medición, facturación o reconocimiento de excedentes.

2. Deberes y obligaciones del USUARIO AGPE:

El USUARIO AGPE se obliga a:
(i) Cumplir con los requisitos técnicos, de seguridad y de conexión establecidos por el operador de red (OR) y la normativa vigente;
(ii) Mantener en adecuado estado de funcionamiento los equipos de generación y medida, incluyendo los sistemas de telemedida cuando aplique;
(iii) Permitir el acceso al operador de red (OR), al comercializador o a terceros autorizados, debidamente identificados, para la inspección, verificación y mantenimiento de los equipos;
(iv) Reportar oportunamente cualquier falla o anomalía en los sistemas de generación o medición;
(v) Asumir los costos asociados a adecuaciones, equipos o ajustes requeridos para el cumplimiento de la regulación aplicable, cuando haya lugar a ello.

CLÁUSULA 10. DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DEL USUARIO AGPE Y DEL COMERCIALIZADOR

3. Derechos del COMERCIALIZADOR:

El comercializador tendrá derecho a:
(i) Exigir el cumplimiento de las condiciones técnicas y regulatorias aplicables al USUARIO AGPE;
(ii) Verificar, directamente o a través de terceros autorizados, el estado de los equipos de medida y las condiciones de la instalación;
(iii) Aplicar las condiciones de medición, facturación y liquidación conforme a la normativa vigente;
(iv) Trasladar los costos que correspondan al USUARIO AGPE, de conformidad con la regulación aplicable.

4. Deberes y obligaciones del COMERCIALIZADOR:

El comercializador se obliga a:
(i) Garantizar la correcta medición, facturación y liquidación de los consumos y excedentes del USUARIO AGPE;
(ii) Informar de manera clara y oportuna las condiciones aplicables a la autogeneración, incluyendo cambios regulatorios relevantes;
(iii) Atender las peticiones, quejas y reclamos del USUARIO AGPE dentro de los términos establecidos en la normativa vigente;
(iv) Gestionar ante el operador de red (OR) los trámites que le correspondan, sin asumir funciones propias de este;
(v) Cumplir con las disposiciones regulatorias aplicables a la actividad de comercialización en relación con usuarios AGPE.

CLÁUSULA 11. MEDICIÓN DE LA ENERGÍA

La energía importada y exportada será medida mediante equipos de medición bidireccional que cumplan con las especificaciones técnicas definidas por el Operador de Red y la regulación vigente.

Los registros de medición del Operador de Red serán la base para la liquidación de los excedentes.

CLÁUSULA 12. MEDICIÓN EN CASO DE FALLA

Cuando no sea posible medir los excedentes mediante los equipos de medida, se aplicarán los procedimientos de estimación definidos por el Operador de Red o por la regulación vigente.

CLÁUSULA 13. LIQUIDACIÓN Y FACTURACIÓN

La liquidación de las cantidades de energía entregadas a la red por el USUARIO AGPE será realizada por NEU Energy S.A.S. E.S.P., en su calidad de comercializador que presta el servicio público de energía eléctrica al usuario.

Para efectos de la liquidación de los excedentes de energía se tendrán en cuenta las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 135 de 2021, la Resolución CREG 174 de 2021, la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La liquidación de excedentes de energía se realizará conforme a las siguientes reglas:

1. Período de facturación.

La liquidación de los excedentes de energía se efectuará utilizando el mismo período de facturación aplicable al servicio público de energía eléctrica prestado al USUARIO AGPE.

2. Determinación de excedentes.

Las cantidades de energía entregadas a la red por el USUARIO AGPE serán determinadas con base en la información proveniente de los sistemas de medición asociados a la frontera comercial, conforme a los procedimientos establecidos en la regulación vigente.

3. Liquidación para usuarios AGPE que utilizan FNCER con capacidad instalada o nominal menor o igual a 0,1 MW.

Cuando el usuario AGPE utilice Fuentes No Convencionales de Energía Renovable (FNCER) y cuente con una capacidad instalada o nominal menor o igual a 0,1 MW, los excedentes de energía acumulados durante el período de facturación que sean menores o iguales a la energía importada de la red serán compensados mediante el mecanismo de créditos de energía, en una cantidad equivalente a la energía importada.

Sobre los excedentes permutados, el comercializador podrá cobrar por cada kWh el costo de comercialización definido en la regulación vigente.

Cuando los excedentes de energía superen la energía importada durante el período de facturación, la cantidad excedente será liquidada al precio horario de Bolsa de Energía correspondiente.

4. Liquidación para usuarios AGPE que utilizan FNCER con capacidad instalada mayor a 0,1 MW y menor o igual a 1 MW.

Cuando el usuario AGPE utilice FNCER y cuente con capacidad instalada o nominal mayor a 0,1 MW y menor o igual a 1 MW, los excedentes de energía acumulados durante el período de facturación que sean menores o iguales a la energía importada de la red serán compensados mediante créditos de energía en una cantidad equivalente.

Sobre dichos excedentes permutados, el comercializador podrá cobrar por cada kWh el costo agregado de los componentes de Transmisión, Distribución, Comercialización, Pérdidas y Restricciones, de acuerdo con la regulación vigente.

Los excedentes de energía que superen la energía importada durante el período de facturación serán liquidados al precio horario de Bolsa de Energía correspondiente.

5. Liquidación para usuarios AGPE que no utilizan FNCER.

Cuando el sistema de autogeneración no utilice FNCER y tenga capacidad instalada menor o igual a 1 MW, la totalidad de los excedentes de energía entregados a la red será liquidada al precio horario de Bolsa de Energía correspondiente.

6. Condiciones del precio de bolsa.

Para efectos de la valoración de los excedentes, el precio de Bolsa aplicable será el correspondiente a cada hora del mercado mayorista de energía. En los casos en que se presenten condiciones críticas del sistema, el precio de compra de excedentes que se encuentre referenciado al precio de Bolsa no podrá superar el precio de escasez ponderado, conforme a lo previsto en la Resolución CREG 071 de 2006 y las normas que la modifiquen o sustituyan.

7. Aplicación de tarifas.

Los precios y cargos utilizados en la liquidación de excedentes deberán corresponder a las tarifas vigentes durante el período de facturación respectivo, de acuerdo con las reglas sobre vigencia tarifaria previstas en la Ley 142 de 1994 y la regulación aplicable.

8. Resultado de la liquidación.

Al cierre de cada período de facturación, NEU Energy S.A.S. E.S.P. determinará el valor de los excedentes de energía entregados por el USUARIO AGPE. Cuando el resultado de dicha liquidación genere saldos a favor del usuario,

estos se reconocerán mediante créditos de energía o pagos en dinero, según corresponda y conforme a la regulación vigente y a las condiciones establecidas en el presente acuerdo especial.

La información correspondiente a la liquidación de consumos y excedentes será incorporada en la factura del servicio público de energía eléctrica, la cual será emitida con la periodicidad definida en el contrato de condiciones uniformes. Dicha factura será puesta en conocimiento del USUARIO AGPE a través de los medios físicos o electrónicos autorizados, tales como entrega en el inmueble, correo electrónico registrado o plataformas digitales dispuestas por el comercializador.

La factura contendrá de manera clara y desagregada la información relativa a los consumos, la energía entregada como excedentes, los valores reconocidos y los saldos resultantes, permitiendo al usuario su verificación. El sitio y modo de acceso a la factura, así como cualquier modificación en los canales de entrega, serán informados previamente al USUARIO AGPE, en cumplimiento de la normativa vigente.

CLÁUSULA 14. CONTENIDO DE LA FACTURA

La factura del servicio público de energía eléctrica para el USUARIO AGPE deberá incluir como mínimo la siguiente información, de manera clara, desagregada y verificable:

- Energía importada de la red.
- Energía exportada por el usuario AGPE.
- Compensaciones o créditos aplicados.
- Valores económicos derivados de los excedentes.
- Capacidad instalada del sistema de autogeneración.
- Indicación de si el sistema de autogeneración utiliza o no Fuentes No Convencionales de Energía Renovable (FNCER), conforme a la normativa vigente.
- Forma de pago seleccionada por el USUARIO AGPE para el reconocimiento de sus excedentes (créditos de energía o pagos en dinero), de acuerdo con lo pactado y la regulación aplicable.

Cuando se generen pagos en dinero por concepto de excedentes (Exc2), la factura deberá indicar el valor reconocido y el estado del pago correspondiente. La notificación al usuario sobre la realización de dichos pagos se efectuará a través de los mismos canales definidos para la entrega de la factura o mediante los mecanismos electrónicos dispuestos por el comercializador, garantizando su trazabilidad y oportuna comunicación.

CLÁUSULA 15. CONDICIONES DE PAGO

Los saldos a favor del usuario AGPE derivados de la entrega o venta de excedentes podrán pagarse mediante:

- Compensación en la factura del servicio.
- Transferencia bancaria al usuario AGPE.
- Otros mecanismos permitidos por la regulación.

El plazo de pago será el establecido en el CCU.

CLÁUSULA 16. DURACIÓN

El presente acuerdo tendrá la misma duración del Contrato de Condiciones Uniformes, mientras el usuario mantenga su condición de autogenerador y no se configure alguna causal de terminación.

CLÁUSULA 17. TERMINACIÓN, SUSPENSIÓN Y CORTE

El presente acuerdo podrá terminar por las siguientes causales:

- Terminación del contrato de condiciones uniformes.
- Solicitud del USUARIO AGPE.
- Desconexión del sistema de autogeneración.
- Incumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Cambio de comercializador.

En caso de cambio de comercializador del USUARIO AGPE, el presente acuerdo terminará automáticamente en la fecha efectiva del cambio registrada en el Sistema de Intercambios Comerciales (SIC) o en el sistema que haga sus veces, liquidándose los excedentes generados hasta dicha fecha conforme a la regulación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, podrán presentarse eventos de suspensión o corte del servicio de energía eléctrica, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la regulación expedida por la CREG, así como las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La suspensión o corte podrá originarse, entre otros, por el incumplimiento en el pago de las obligaciones a cargo del USUARIO AGPE, la imposibilidad de realizar la medición, condiciones inseguras de la instalación, fraude o manipulación de los equipos de medida, o el incumplimiento de requisitos técnicos aplicables a la conexión o a la autogeneración.

En todos los casos, dichas actuaciones se adelantarán conforme a los procedimientos, causales, términos y garantías establecidos en la normativa vigente, incluyendo el deber de información previa al usuario cuando haya lugar a ello. La reanudación del servicio estará sujeta al cumplimiento de las condiciones exigidas por la regulación aplicable.

CLÁUSULA 18. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de las obligaciones a cargo de las partes dará lugar a la aplicación de las acciones contractuales y regulatorias correspondientes, de conformidad con la Ley 142 de 1994, la regulación expedida por la CREG y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

En particular, ante el incumplimiento por parte del USUARIO AGPE, el comercializador podrá:
(i) Exigir el cumplimiento de las obligaciones contractuales dentro de los plazos que se establezcan para tal efecto;
(ii) Suspender o solicitar la suspensión del servicio, cuando haya lugar a ello conforme a la normativa vigente;
(iii) Efectuar el cobro de las sumas adeudadas, incluyendo intereses, cargos y demás conceptos aplicables;
(iv) Limitar o suspender la inyección de excedentes a la red cuando se incumplan las condiciones técnicas o regulatorias aplicables;
(v) Terminar el presente acuerdo en los eventos previstos en este contrato y en la regulación vigente;
(vi) Adelantar las acciones de recuperación de cartera y demás mecanismos legales disponibles.

Por su parte, en caso de incumplimiento por parte del comercializador, el USUARIO AGPE podrá ejercer los derechos previstos en la normativa vigente, incluyendo la presentación de peticiones, quejas o reclamos, así como las acciones administrativas y judiciales a que haya lugar.

La aplicación de estas medidas se realizará garantizando el debido proceso, el derecho de defensa del usuario y el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la normativa vigente.

CLÁUSULA 19. MECANISMOS DE DEFENSA DEL USUARIO

El usuario podrá ejercer los mecanismos de defensa previstos en la Ley 142 de 1994, incluyendo:

1. peticiones
2. quejas
3. recursos de reposición y apelación.

CLÁUSULA 20. GARANTÍAS

El comercializador podrá exigir garantías cuando la regulación o las condiciones operativas lo requieran.

CLÁUSULA 23. AJUSTE REGULATORIO

Las condiciones del presente acuerdo se entenderán modificadas automáticamente cuando la regulación aplicable sea modificada, adicionada o sustituida por la autoridad competente.

CLÁUSULA 24. CESIÓN

El USUARIO AGPE no podrá ceder total ni parcialmente el presente acuerdo especial sin la previa notificación al COMERCIALIZADOR y el cumplimiento de las condiciones establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes.

Cuando el USUARIO AGPE sea propietario, poseedor o tenedor del inmueble donde se encuentra instalado el sistema de autogeneración y enajene el inmueble o transfiera su posesión o tenencia a un tercero, deberá informar

dicha circunstancia a NEU Energy S.A.S. E.S.P. y solicitar la liberación de las obligaciones derivadas del presente acuerdo.

Para efectos de lo anterior, el USUARIO AGPE deberá presentar al COMERCIALIZADOR la prueba de que el nuevo propietario, poseedor o tenedor del inmueble acepta expresamente asumir las obligaciones derivadas del presente acuerdo en calidad de usuario AGPE, así como diligenciar o actualizar la información requerida en el formato de aceptación de entrega o venta de excedentes de energía definido por el COMERCIALIZADOR.

La cesión y sustitución del usuario AGPE solo producirá efectos frente al COMERCIALIZADOR una vez este haya verificado el cumplimiento de los requisitos regulatorios y contractuales aplicables, incluyendo aquellos relacionados con el registro del sistema de autogeneración ante el Operador de Red cuando corresponda.

Hasta tanto no se formalice dicha cesión y se actualice la información correspondiente, el usuario AGPE inicial continuará siendo responsable por todas las obligaciones derivadas del presente acuerdo y del contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica.

FORMATO DE ACEPTACIÓN PARA ENTREGA O VENTA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA

USUARIO AUTOGENERADOR A PEQUEÑA ESCALA- AGPE

Comercializador: NEU ENERGY
Contrato de Condiciones Uniformes - CCU
Anexo: Entrega o Venta de Excedentes de Energía

En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 135 de 2021, el usuario deberá diligencia el siguiente formato para manifestar su decisión de entregar o vender los excedentes de energía eléctrica al comercializador que le presta el servicio. Asi mismo, con la firma del presente formato, el usuario acepta las cláusulas indicadas en el Acuerdo Especial anexo al Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de Energía Eléctrica, aplicable a usuarios regulados que ejercen la actividad de Autogeneración a Pequeña Escala y entregan o venden sus excedentes de energía a NEU ENERGY S.A.S. E.S.P.

I. Información del Usuario AGPE

Nombre completo/ Razón social	
Tipo de documento	
Número de documento	
Dirección del servicio	
Municipio	
Departamento	
Teléfono de contacto	
Correo electrónico	
Número de contrato de energía (NEU)	
NIU	

2. Información del Sistema de Autogeneración

FNCER (SI/ NO)	
Capacidad instalada del sistema (kW)	
Fecha de puesta en operación	
Operador de Red (OR)	
Número del contrato de conexión con el OR	
Dirección exacta de la instalación	

3. Aceptación de Entrega o Venta

Por medio del presente documento el usuario manifiesta de manera expresa, libre y voluntaria que:

- O Acepta entregar o vender los excedentes de energía eléctrica generados en su sistema AGPE al comercializador NEU Energy, en los términos establecidos en el Acuerdo Especial Anexo al CCU.
- O Declara conocer que la liquidación de los excedentes de energía se realizará conforme a la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas y demás normas aplicables.

4. Saldo a favor de las PARTES

Seleccione la modalidad de pago elegida para los saldos a favor por venta de excedentes:

Marque X	Forma de pago saldos a favor
( )	Que le sean pagados en el mes siguiente a la facturación de la energía.
( )	Que le sean pagados al tercer mes siguiente a la facturación de la energía.
( )	Que le sea pagado en dos fechas del año, junio y diciembre, el valor correspondiente al saldo acumulado de hasta seis (6) períodos de facturación anteriores para el caso de facturación mensual y tres (3) períodos para el caso de facturación bimestral.

*El pago se hará efectivo dentro de los cinco (5) primeros días del mes en que se debe hacer el pago, según la opción escogida.

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

5. Información Bancaria del Usuario

En caso de elegir pago mediante transferencia bancaria, diligencie la siguiente información:

Titular de la cuenta:

Tipo de cuenta:

Entidad bancaria:

Número de cuenta:

Tipo de documento del titular:

Número de documento:

El titular de la cuenta debe ser el mismo usuario AGPE registrado en el contrato de energía.
El Usuario debe adjuntar el certificado bancario de la referencia.

6. Declaraciones del Usuario

El usuario AGPE declara que:

I. La información suministrada en este documento es veraz y completa.
2. El sistema de autogeneración cumple con los requisitos técnicos establecidos en la regulación vigente.
3. Autoriza al comercializador a utilizar la información aquí contenida para efectos de facturación, liquidación de excedentes y cumplimiento regulatorio.
4. Se compromete a informar cualquier cambio en los datos aquí consignados.
5. Conoce que la entrega de excedentes se realizará conforme a lo dispuesto en las resoluciones vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y que el pago de estos corresponderá al saldo acumulado de hasta seis meses de facturación con cortes en los meses de junio y diciembre, el cual se efectuará a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente; es decir, de julio y enero respectivamente. Asimismo, en caso de retirarse antes de la finalización de estos periodos, el pago se liquidará de manera proporcional al tiempo transcurrido en el semestre correspondiente.

7. Firma del Usuario

Nombre del usuario

Documento de identidad

Firma

Fecha

El usuario podrá solicitar copia de este documento con su respectivo radicado, conforme a lo establecido en la Ley 742 de 7994.