

# Contrato Condiciones Uniformes

## Tabla de Contenido

<b>CAPÍTULO I - DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II - CONDICIONES CONTRACTUALES.....</b>	<b>10</b>
ARTÍCULO 2.01 – OBJETO .....	10
ARTÍCULO 2.02 – PARTES DEL CONTRATO .....	10
(a) <i>De la Comercializadora:</i> .....	10
(b) <i>Del Cliente:</i> .....	10
ARTÍCULO 2.03 – VIGENCIA DEL CONTRATO.....	11
ARTÍCULO 2.04 – ÁMBITO TERRITORIAL.....	12
ARTÍCULO 2.05 – PRECIO .....	12
<b>CAPÍTULO III - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>12</b>
ARTÍCULO 3.01 – SOLICITUD DE SUMINISTRO.....	12
(a) <i>Contenido de la Solicitud de Suministro</i> .....	12
(b) <i>Negación del Servicio</i> .....	13
ARTÍCULO 3.02 – CONEXIONES .....	13
ARTÍCULO 3.03 – REGISTRO DE FRONTERA DE COMERCIALIZACIÓN PARA AGENTES Y USUARIOS.....	14
ARTÍCULO 3.04 – SISTEMA DE MEDIDA .....	14
(a) <i>Suministro del Sistema de Medida</i> .....	14
(b) <i>Protección del Sistema de Medida</i> .....	15
(c) <i>Verificación del Sistema de Medida</i> .....	15
(d) <i>Mantenimiento del Sistema de Medida</i> .....	15
ARTÍCULO 3.05 DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.....	16
(a) <i>Denuncia del Contrato de Arrendamiento</i> .....	16
(b) <i>Garantías</i> .....	16
(c) <i>Procedimiento</i> .....	17
<b>CAPÍTULO IV - DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.....</b>	<b>17</b>
ARTÍCULO 4.01 – DERECHOS DEL CLIENTE .....	17
ARTÍCULO 4.02 – OBLIGACIONES DEL CLIENTE .....	18
ARTÍCULO 4.03 – DERECHOS DEL COMERCIALIZADOR.....	19
ARTÍCULO 4.04 – OBLIGACIONES DEL COMERCIALIZADOR.....	20
<b>CAPÍTULO V - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE .....</b>	<b>21</b>
ARTÍCULO 5.01 – MEDICIÓN INDIVIDUAL .....	21
ARTÍCULO 5.02 – MEDICIÓN COLECTIVA.....	21

ARTÍCULO 5.03	– FALLA O HURTO DEL SISTEMA DE MEDIDA.....	21
ARTÍCULO 5.04	– DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.....	22
ARTÍCULO 5.05	– PLAZO PARA COBRO DE CONCEPTOS NO FACTURADOS.....	22
ARTÍCULO 5.06	– FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN.....	23
ARTÍCULO 5.07	– ENERGÍA REACTIVA.....	23
<b>CAPÍTULO VI -</b>	<b>ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR POR IRREGULARIDADES O ANOMALÍAS</b>	
<b>TÉCNICAS</b>	<b>24</b>	
ARTÍCULO 6.01	- VERIFICACIÓN EN SITIO.....	24
ARTÍCULO 6.02	– EVALUACIÓN Y ANÁLISIS.....	25
ARTÍCULO 6.03	– COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS.....	25
ARTÍCULO 6.04	– DETERMINACIÓN DEL CONSUMO NO FACTURADO.....	25
ARTÍCULO 6.05	– FACTURACIÓN, COBRO Y RECURSOS.....	26
ARTÍCULO 6.06	– ACTUACIONES ADELANTADAS POR EL OPERADOR DE RED.....	26
<b>CAPÍTULO VII -</b>	<b>FACTURACIÓN.....</b>	<b>27</b>
ARTÍCULO 7.01	– PERÍODO DE FACTURACIÓN.....	27
ARTÍCULO 7.02	– LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO.....	27
ARTÍCULO 7.03	– CONTENIDO DE LA FACTURA.....	27
ARTÍCULO 7.04	– COBRO DE OTROS CONCEPTOS.....	28
ARTÍCULO 7.05	– ENTREGA DE LA FACTURA.....	29
ARTÍCULO 7.06	– VENCIMIENTO DE LA FACTURA.....	29
ARTÍCULO 7.07	– PAGO DE LA FACTURA.....	29
(a)	<i>Puntos y Medios de Pago.....</i>	<i>29</i>
(b)	<i>Mérito ejecutivo.....</i>	<i>30</i>
<b>CAPÍTULO VIII -</b>	<b>CALIDAD, CONFIABILIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO IX -</b>	<b>SUSPENSIÓN, CORTE Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>31</b>
ARTÍCULO 9.01	– SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	31
(a)	<i>Suspensión de Común Acuerdo.....</i>	<i>31</i>
(b)	<i>En Interés del Servicio.....</i>	<i>31</i>
(c)	<i>Suspensión por Incumplimiento.....</i>	<i>32</i>
ARTÍCULO 9.02	– CORTE DEL SERVICIO.....	32
ARTÍCULO 9.03	– RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.....	33
ARTÍCULO 9.04	– TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	33
(a)	<i>Liberación de obligaciones por causales previstas en la Ley Aplicable.....</i>	<i>33</i>
(b)	<i>Por Incumplimiento del CCU.....</i>	<i>34</i>
(c)	<i>Por Cambio de Comercializador.....</i>	<i>34</i>
(d)	<i>Por Demolición de la Instalación.....</i>	<i>34</i>
(e)	<i>Por Retiro de la Comercializadora.....</i>	<i>35</i>
(f)	<i>Cancelación de la Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios.....</i>	<i>35</i>
<b>CAPÍTULO X -</b>	<b>MECANISMOS DE DEFENSA DEL CLIENTE EN SEDE DE LA EMPRESA.....</b>	<b>35</b>

ARTÍCULO 10.01	– PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS .....	35
ARTÍCULO 10.02	– DE LOS RECURSOS .....	36
ARTÍCULO 10.03	– TRÁMITE Y SILENCIO ADMINISTRATIVO.....	37
ARTÍCULO 10.04	– NOTIFICACIÓN .....	37
<b>CAPÍTULO XI - DISPOSICIONES FINALES .....</b>		<b>37</b>
ARTÍCULO 11.01	– CESIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DE LA COMERCIALIZADORA .....	37
ARTÍCULO 11.02	– CAMBIO DE COMERCIALIZADOR .....	38
(a)	<i>Derecho a cambiar de Comercializador .....</i>	<i>38</i>
(b)	<i>Paz y Salvo .....</i>	<i>38</i>
(c)	<i>Mecanismos para Asegurar el Pago.....</i>	<i>39</i>
ARTÍCULO 11.03	– BANCOS DE DATOS FINANCIEROS .....	39
ARTÍCULO 11.04	– POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	39
ARTÍCULO 11.05	– CAMBIOS REGULATORIOS.....	40
ARTÍCULO 11.06	– ANEXOS .....	40

## Capítulo I - Definiciones

Para la adecuada interpretación y aplicación de las condiciones uniformes del presente contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica, se tendrán en cuenta las definiciones que a continuación se indican. Los términos no definidos aquí se entenderán de acuerdo con las definiciones establecidas en las Leyes 142 y 143 de 1994, el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG-, las normas expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC y las que hacen parte del Reglamento Técnico para el suministro de energía eléctrica, así como las demás disposiciones que modifiquen, deroguen o adicionen las anteriores:

Acometida	Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios y, en general, en las unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general.
Acometida Fraudulenta	Cualquier derivación de la red local, o de otra Acometida, o de la Conexión, efectuada sin la autorización del prestador del servicio de tal forma que no pueda medirse total o parcialmente el consumo de energía.
Acta de Verificación en Sitio	Documento elaborado con ocasión de una verificación en sitio del Sistema de Medida, de conformidad con lo previsto en el Artículo 6.01.
Anomalías Técnicas	Alteración técnica que afecta los equipos de medida y/o las conexiones impidiendo el registro real del consumo de energía eléctrica, sin la acción u omisión del Cliente o Usuario.
Aforo Individual de Carga	Actividad tendiente a determinar el consumo del Cliente a través de la sumatoria de las capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentren instalados o susceptibles de ser conectados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro de la Instalación.
ASIC	Se refiere al Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, encargado del registro de las fronteras comerciales, de los contratos de energía a largo plazo; de la liquidación, facturación, cobro y pago del valor de los actos, contratos,

transacciones y en general de todas las obligaciones que resulten por el intercambio de energía en la bolsa, para generadores y comercializadores; de las subastas de obligaciones de energía firme; del mantenimiento de los sistemas de información y programas de computación requeridos; y del cumplimiento de las demás tareas que sean necesarias para el funcionamiento adecuado del Sistema de Intercambios Comerciales (SIC).

Contrato de Condiciones Uniformes o "CCU"	Contrato que contiene las condiciones uniformes bajo las cuales la Comercializadora presta el servicio de energía eléctrica a usuarios no determinados y que se perfecciona, respecto de cada Cliente, cuando su Solicitud de Suministro es aceptada por la Comercializadora.
Comercializadora	Es Transacciones Energeticas S.A.S. Empresa de Servicios Públicos E.S.P, empresa de servicios públicos domiciliarios de carácter privado, con domicilio principal en la ciudad de Envigado, identificada con NIT 900.206.503-3, en calidad de agente comercializador no integrado con otro agente del mercado.
Comercializador	Persona natural o jurídica que compra energía eléctrica en el mercado mayorista y lo vende a otros agentes y a Usuarios finales, Regulados o no Regulados.
Cliente	Es la persona natural o jurídica que, en ejercicio de su derecho a escoger libremente su prestador del servicio, adhiere al presente CCU para recibir el servicio público de energía eléctrica de la Comercializadora.
Código de Medida	Se refiere a la Resolución CREG 038 de 2014, en la cual se establecen las condiciones técnicas y procedimientos que se aplican a la medición de energía de los intercambios comerciales en el Sistema Interconectado Nacional, SIN, los intercambios con otros países, las transacciones entre agentes y las relaciones entre agentes y usuarios.
Conexión	Es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala y conecta el medidor. La red interna de la Instalación no forma parte de la Conexión.

Corte del Servicio	Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en el CCU, la Regulación y la Ley Aplicable.
CREG	Se refiere a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, entidad encargada de regular los servicios públicos de energía eléctrica, gas combustible y combustibles líquidos.
Costo Unitario de Prestación del Servicio	Es el costo económico eficiente de prestación del servicio al Usuario final regulado, expresado en pesos por kilovatio hora (\$/kWh) y en pesos por factura, que resulta de aplicar la fórmula tarifaria general establecida en la Regulación, y que corresponde a la suma de los costos eficientes de cada una de las actividades de la cadena eléctrica.
Energía Activa	Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.
Energía Reactiva Inductiva	Es la energía utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas. No se puede transformar en energía útil.
Falla del Servicio	Incumplimiento en la prestación continua del servicio se denomina.
Frontera de comercialización para Agentes y Usuarios	Corresponde a toda frontera de comercialización que no cumple con alguno de los criterios señalados para la frontera de comercialización entre agentes. También es frontera de comercialización para agentes y usuarios la frontera comercial de un Usuario que se conecta directamente al STN.
Instalación	Corresponde al inmueble que se beneficia del servicio público de energía eléctrica.
Irregularidad	Consumo de energía no registrado por el Sistema de Medida que se configura por una manipulación indebida o no autorizada de las conexiones y/o Sistema de Medida, o por existir una Acometida Fraudulenta.
Ley Aplicable	Comprende la Ley 142 de 1994, Ley de Servicios Públicos, la Ley 143 de 1994, Ley Eléctrica, así como todas aquellas normas,

incluyendo leyes, decretos, resoluciones, reglamentos, circulares, de carácter nacional o local, aplicables en la República de Colombia, en cualquier momento.

Niveles de Tensión	<p>Los Sistemas de Transmisión Regional y Distribución Local se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación, según la siguiente definición:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nivel 4: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV y menor a 220 kV.</li><li>• Nivel 3: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor de 57,5 kV.</li><li>• Nivel 2: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV.</li><li>• Nivel 1: Sistemas con tensión nominal menor a 1 kV.</li></ul>
Operador de Red u OR	<p>Es la 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 sus conexiones al STN. 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 domiciliarios.</p>
Paz y Salvo	<p>Se refiere al documento expedido por la Comercializadora en caso de cambio de comercializador, en los términos indicados en el Artículo 11.02 de este CCU.</p>
Reconexión	<p>Restablecimiento del suministro del servicio público de energía eléctrica cuando previamente se ha efectuado su Suspensión.</p>
Reinstalación	<p>Restablecimiento del suministro del servicio público de energía eléctrica cuando previamente se ha efectuado su Corte.</p>
Regulación	<p>Se refiere al conjunto de resoluciones expedidas por la CREG, o la entidad que haga sus veces, o el Ministerio de Minas y Energía, que sean aplicables al servicio público de energía eléctrica, vigentes a la fecha de suscripción del CCU o que se expidan en el futuro. Cuando se haga referencia a una resolución de la CREG se entiende que incluye sus modificaciones y reformas expedidas o que se expidan en el futuro.</p>

Reglamentos Técnicos	Comprende las normas técnicas expedidas y que aplican al servicio público de energía eléctrica, tales como el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas contenido en el Anexo General de la Resolución 18 0398 de 2004 del Ministerio de Minas y Energía (RETIE) o las Normas Técnicas Colombianas (NTC) expedidas por ICONTEC, incluyendo todas sus modificaciones y reformas expedidas o que se expidan en el futuro.
SDL	Se refiere al Sistema de Distribución Local, sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los Niveles de Tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en un mercado de comercialización.
STN	Se refiere al Sistema de Transmisión Nacional, 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
STR	Se refiere al Sistema de Transmisión Regional, sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los Activos y Bienes de Conexión del OR al STN y el conjunto de líneas, equipos y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el Nivel de Tensión 4. Los STR pueden estar conformados por los activos de uno o más Operadores de Red.
SSPD	Se refiere a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad encargada de la vigilancia, supervisión y control de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.
Sistema de Medida	Conjunto de elementos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía en el punto de medición.
Solicitud de Suministro	Documento por medio del cual el Suscriptor Potencial solicita a la Comercializadora la prestación del servicio público de energía eléctrica, de conformidad con lo previsto en el Artículo 3.01 de este

	CCU.
Suscriptor	Para todos los efectos, Suscriptor o Usuario es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, tenedor o poseedor del mismo, o como receptor directo del servicio.
Suscriptor Potencial	Es la persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en Suscriptor o Cliente del servicio público de energía eléctrica ofrecido por la Comercializadora
Suspensión del Servicio	Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el CCU.
Tarifa	Es el valor resultante de aplicar al Costo Unitario de Prestación del Servicio, el factor de subsidio o contribución autorizado legalmente. En el caso de los Usuarios de estrato 4 y Usuarios no residenciales que no son beneficiarios de subsidio, ni están sujetos al pago de contribución, la tarifa corresponde al Costo Unitario de Prestación del Servicio.
Usuario	Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario de la Instalación en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.
Usuario No Regulado	Para todos los efectos regulatorios, es una persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a un valor en MW o a un consumo mensual mínimo de energía en MWh, definidos por la CREG, por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el comprador y el vendedor.
Usuario Regulado	Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
Verificación en	Se refiere al procedimiento que se lleva a cabo en el sitio de la

**Sitio** Instalación, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 6.01 del CCU, para validar las condiciones de funcionamiento físico y metrológico del Sistema de Medida.

## Capítulo II - Condiciones Contractuales

### Artículo 2.01 – Objeto

El presente contrato de condiciones uniformes (CCU) define las condiciones uniformes bajo las cuales TRANSACCIONES ENERGÉTICAS S.A.S. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. en adelante la Comercializadora, en su calidad de Comercializador independiente y no integrado a otro agente del mercado, presta el servicio de comercialización de energía eléctrica a Usuarios no determinados, a cambio de un precio en dinero.

Hacen parte del CCU no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la Comercializadora aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, además de las estipulaciones contenidas en la Ley Aplicable, la Regulación y Reglamentos Técnicos. Existe CCU aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos Clientes. Las partes conservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales.

Parágrafo: Las cláusulas del CCU podrán aplicar a los Usuarios No Regulados de la Comercializadora, por remisión expresa que se haga de ellas en los contratos que se suscriban con los Usuarios No Regulados.

### Artículo 2.02 – Partes del Contrato

Son partes del CCU la Comercializadora y el Cliente.

#### (a) De la Comercializadora:

Es TRANSACCIONES ENERGÉTICAS S.A.S. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P., empresa de servicios públicos domiciliarios de carácter privado, con domicilio principal en la ciudad de Envigado, identificada con NIT 900206503-3, en su calidad de Comercializadora independiente de energía eléctrica, no integrada a otro agente.

#### (b) Del Cliente:

Es la persona natural o jurídica que, en ejercicio de su derecho a escoger libremente su prestador del servicio, adhiere al presente CCU para recibir el servicio público de energía

eléctrica de la Comercializadora. El Cliente puede tener la calidad de propietario, poseedor, arrendatario o tenedor a cualquier título, de una Instalación que se beneficie del servicio.

*(i) Clasificación de los Clientes según su demanda y consumo*

Según su demanda y consumo, los Clientes pueden clasificarse como Usuarios Regulados o No Regulados. El presente CCU aplica para los Clientes que califiquen como Usuarios Regulados de la Comercializadora, de acuerdo con la Regulación. También aplicará para aquellos Usuarios No Regulados de la Comercializadora que, de acuerdo con la Regulación pasen a ser Usuarios Regulados.

*(ii) Clasificación del Cliente según su actividad*

Los Clientes podrán ser residenciales (hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales) o no residenciales (otros fines). Los Clientes residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente. Los Clientes no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la “Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas” (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los Clientes oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasifican en forma separada.

El Cliente sólo podrá utilizar el servicio público domiciliario de energía eléctrica para los fines estipulados en la Solicitud de Suministro o modificación a la misma, presentada por el Cliente y aceptada por la Comercializadora.

Así mismo, el servicio de energía eléctrica que se suministre a una Instalación será para uso exclusivo de dicha Instalación y no podrá comercializarse ni facilitarse a terceras personas.

*(iii) Solidaridad*

El propietario o poseedor de la Instalación, el Cliente y los Usuarios del servicio, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos de conformidad con la Ley Aplicable. En caso de denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano, en los términos definidos en Artículo 3.05 del presente CCU, la solidaridad operará en la forma allí definida.

## **Artículo 2.03 – Vigencia del Contrato**

El CCU es un contrato consensual y se entiende formalizado, respecto de cada Cliente, en el momento en que su Solicitud de Suministro sea aceptada por la Comercializadora y ésta le entregue una copia del CCU. A partir de ese momento, el CCU estará vigente por un término indefinido, pero podrá ser terminado, después de un (1) año, de acuerdo con lo previsto en el mismo.

#### **Artículo 2.04 – Ámbito Territorial**

La Comercializadora presta el servicio de comercialización de energía eléctrica en todo el territorio nacional, a Instalaciones que estén conectadas al Sistema Interconectado Nacional (“SIN”), en un todo de acuerdo con la Regulación.

#### **Artículo 2.05 – Precio**

Por el servicio de Comercialización de Energía Eléctrica que presta a sus Clientes, la Comercializadora cobrará la Tarifa regulada que resulte de aplicar al Costo Unitario de Prestación del Servicio determinado de acuerdo con la Regulación, los subsidios o contribuciones que determine la Ley Aplicable, teniendo en cuenta el tipo de Cliente y el Nivel de Tensión al cual está conectado. La Comercializadora publicará en un periódico de amplia circulación en los municipios donde presta el servicio, o en uno de circulación nacional, las Tarifas que aplicará a sus Clientes cada vez que se modifiquen. La publicación se hará en forma simple y comprensible y desagregando los costos de prestación del servicio. Hecha la publicación, comunicará los nuevos valores a la SSPD y a la CREG.

Parágrafo: De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 99 de la ley 142 de 1994, la Comercializadora no podrá exonerar a ningún Cliente o Usuario del pago de los servicios públicos que preste.

### **Capítulo III - Condiciones para la Prestación del Servicio**

#### **Artículo 3.01 – Solicitud de Suministro**

##### **(a) Contenido de la Solicitud de Suministro**

Cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica, para lo cual deberá presentar una Solicitud de Suministro, utilizando el formato establecido por la Comercializadora para tal fin, en el cual consignará los datos del Suscriptor

Potencial, datos de la Instalación donde se prestará el servicio y las condiciones particulares del suministro. Además, acompañará los documentos soporte de la información consignada.

La Solicitud de Suministro será resuelta en un plazo no mayor de quince (15) días a partir de la fecha de presentación con la información completa. Para dar inicio al suministro, además de la Conexión ante el Operador de Red, se requiere del registro de la Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios y la instalación y puesta en operación del Sistema de Medida.

#### **(b) Negación del Servicio**

La Comercializadora sólo podrá negar la Solicitud de Suministro cuando: (i) el Operador de Red haya negado la Conexión al Cliente; (ii) la zona donde está ubicada la Instalación ha sido declarada de alto riesgo o área de servicio exclusivo por la autoridad competente; (iii) cuando el Suscriptor Potencial o la Instalación no cumplan las condiciones establecidas por la Regulación o la Ley Aplicable para recibir el servicio.

La negación del servicio será comunicada por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra dicha decisión procede el recurso de reposición ante la Comercializadora, y en subsidio el de apelación ante la SSPD conforme a la Regulación y la Ley Aplicable.

### **Artículo 3.02 – Conexiones**

La responsabilidad de solicitar al Operador de Red la Conexión o modificación de una Conexión es del Suscriptor Potencial. La Comercializadora podrá gestionar, por cuenta y en representación del Suscriptor Potencial, la Conexión o modificación de la Conexión ante el Operador de Red, para lo cual el Suscriptor Potencial deberá suscribir el respectivo poder y entregar la documentación requerida por el Operador de Red. Los aspectos relativos a la Conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las normas del Operador de Red y la Regulación. Los costos de las visitas de recibo técnico de las obras de Conexión y/o puesta en servicio y/o verificación de Conexiones, serán por cuenta del Suscriptor Potencial.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Aplicable, la propiedad de los elementos que integran la Conexión será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión.

### **Artículo 3.03 – Registro de Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios**

En la medida en que la Comercializadora realiza la actividad de Comercialización en forma independiente y no integrada con otras actividades de la cadena de suministro de energía eléctrica, las transacciones de energía con sus Clientes deberán contar con una Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios. Así, como requisito para dar inicio al suministro, la Comercializadora solicitará al ASIC el registro de la Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios, cumpliendo lo establecido en la Regulación. Para ello, la Comercializadora verificará que el Sistema de Medida de la respectiva Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios cumpla lo establecido en la Regulación, en particular, en el Código de Medida. Los costos de la verificación serán asumidos por el Suscriptor Potencial.

La Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios tendrá por objeto la medición del consumo de un único Cliente, salvo cuando se trate de una Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios registrada antes del 21 de diciembre de 2011, y tenga por objeto la medición del consumo de varios Usuarios.

El inicio del suministro se dará a partir de la fecha en que quede inscrita la Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios y se haya puesto en servicio la Conexión.

### **Artículo 3.04 – Sistema de Medida**

#### **(a) Suministro del Sistema de Medida**

El Cliente deberá contar con un Sistema de Medida que tenga los componentes y cumpla con los requisitos generales y requisitos de exactitud definidos en el Código de Medida y en este CCU, y contar con certificación de conformidad del producto y calibración, en la medida y según lo dispongan dichas normas. El Sistema de Medida deberá contar con medidores de Energía Activa y reactiva de tal manera que permitan, como mínimo, el registro horario de las transacciones de energía y con los equipos necesarios para realizar la lectura, interrogación y reporte de la información en forma remota, en los términos establecidos en el Código de Medida. La Comercializadora informará al Cliente en caso de requerir adecuar el Sistema de Medida y le indicará los requerimientos técnicos aplicables. El Cliente tendrá la libertad de adquirir, de proveedores de su elección, el Sistema de Medida, siempre que cumpla las características técnicas definidas en el Código de Medida y en este CCU, y sean registrados ante la

Comercializadora. El Sistema de Medida será de propiedad del Cliente, sin perjuicio del derecho de inspección y verificación por parte de la Comercializadora.

Parágrafo: En el evento en que la Comercializadora llegare a suministrar todo o parte de los componentes del Sistema de Medida y el Cliente opte por adquirirlos, la Comercializadora asumirá la garantía de buen funcionamiento de los equipos, por un período no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes.

#### (b) Protección del Sistema de Medida

Con el fin de proteger el Sistema de Medida de manipulaciones o interferencias no autorizadas, intencionales o accidentales, la Comercializadora suministrará e instalará los sellos de seguridad que considere necesarios. También se permitirá la instalación de sellos por parte del Operador de Red.

#### (c) Verificación del Sistema de Medida

Durante la vigencia del CCU, el Cliente estará obligado a permitir a la Comercializadora verificar el estado del Sistema de Medida pudiendo, inclusive, retirar temporalmente componentes del Sistema de Medida para verificar su estado.

Cuando, como resultado de pruebas rutinarias efectuadas por la Comercializadora, o de revisiones a petición del Cliente o del Operador de Red, se detecten deficiencias en el funcionamiento del Sistema de Medida o de alguno de sus componentes, el Cliente dispondrá de un plazo prudencial que no excederá de un período de facturación, para efectuar la calibración, reparación o reemplazo que corresponda. Si el Cliente no lo hiciera oportunamente, la Comercializadora podrá hacerlo por su cuenta y los costos serán incluidos en la siguiente factura.

No será obligación del Cliente cerciorarse de que el Sistema de Medida funcione en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar en caso de fallas, o reemplazarlos, a satisfacción de la Comercializadora, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos y no sea posible su reparación, en caso de hurto, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el Cliente, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del Cliente.

#### (d) Mantenimiento del Sistema de Medida

El mantenimiento del Sistema de Medida deberá realizarse con la frecuencia señalada

en el Código de Medida. La Comercializadora ha establecido el procedimiento de mantenimiento y plan anual de mantenimientos y re-calibraciones, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Medida, cuyo objetivo es procurar que el Sistema de Medida mantenga sus características metrológicas y permita obtener mediciones confiables de las transferencias y consumos de Energía Activa y reactiva. El procedimiento y plan de mantenimiento y re-calibraciones está publicado en la página web de la Comercializadora y será suministrado al Cliente cuando así lo solicite.

Los costos del programa de mantenimiento y re-calibración están a cargo del Cliente. El Cliente puede escoger libremente al proveedor que desarrolle las actividades aquí señaladas, teniendo en cuenta que la calibración debe ser realizada en un laboratorio acreditado. Para lo anterior, la Comercializadora notificará al Cliente, con una anticipación de seis (6) y de tres (3) meses al vencimiento del plazo máximo previsto para la realización del mantenimiento.

Parágrafo: En el evento en que, a solicitud del Cliente, la Comercializadora llegare a desarrollar las actividades de mantenimiento y re-calibración del Sistema de Medida, el Cliente pagará los precios establecidos en el Anexo 1 para bienes, servicios y actividades desarrollados por la Comercializadora.

### **Artículo 3.05 Denuncia del Contrato de Arrendamiento**

#### **(a) Denuncia del Contrato de Arrendamiento**

La denuncia del contrato de arrendamiento consiste en el aviso que las partes de dicho contrato dan a la Comercializadora con el fin de que cese la solidaridad del propietario o poseedor de la Instalación por el pago de las obligaciones originadas en el CCU a cargo del arrendatario. La denuncia deberá efectuarse utilizando el formato dispuesto por la Comercializadora para tal fin y procederá únicamente para Instalaciones residenciales, que sean objeto de contrato de arrendamiento, que se encuentren a paz y salvo con la Comercializadora y siempre y cuando se presente la garantía correspondiente.

#### **(b) Garantías**

La garantía podrá consistir en póliza de seguros, fiducia o encargo fiduciario o depósito de dinero a favor de la Comercializadora. El valor de la garantía será determinado por la Comercializadora, y no podrá exceder dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde está ubicada la Instalación, en un periodo de facturación. El valor del consumo promedio del estrato se calculará utilizando los consumos de los

últimos tres (3) períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). La Comercializadora podrá solicitar, hasta una vez al año, el ajuste de la garantía, cuando encuentre que el consumo del arrendatario es superior al consumo promedio del estrato. Las garantías constituidas tendrán como mínimo una vigencia igual al plazo del contrato de arrendamiento. Vencido el término inicial en caso de ser renovado, el arrendatario deberá renovar también la garantía.

### (c) Procedimiento

Recibida la documentación completa, la Comercializadora tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada. El rechazo deberá hacerse por escrito e indicar las causales en que se fundamenta, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. Presentada nuevamente la garantía, la Comercializadora contará con el término de diez (10) días hábiles para su revisión y eventual aprobación o rechazo, en este último caso indicando las razones y recursos que proceden.

Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, se deberá tramitar una nueva denuncia.

## Capítulo IV - Derechos y Obligaciones de las Partes

Son derechos y obligaciones del Cliente y la Comercializadora, los establecidos en este CCU, en la Regulación y en la Ley Aplicable.

### Artículo 4.01 – Derechos del Cliente

Además de los consignados en otras partes de este CCU, la Regulación y la Ley Aplicable, son derechos del Cliente:

- Solicitar y recibir el suministro de energía eléctrica, siempre que cumpla con las condiciones y requisitos establecidos en este CCU, la Regulación y la Ley Aplicable.
- Escoger libremente el prestador del servicio.
- Conocer las estipulaciones del CCU y obtener un ejemplar del mismo.
- Disfrutar del servicio con la calidad, continuidad y seguridad previstas en la Regulación y la Ley Aplicable.
- Conocer oportunamente los valores que deba pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que le sean prestados.
- Presentar peticiones, quejas y recursos y a que los mismos sean atendidos, tramitados y solucionados en forma oportuna.

- Recibir tratamiento igual a otros Clientes o Usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio.
- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre las actividades y operaciones que realice la Comercializadora para la prestación del servicio público de energía eléctrica, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada, por la Ley Aplicable.

#### **Artículo 4.02 – Obligaciones del Cliente**

Además de las consignadas en otras partes de este CCU, la Regulación y la Ley Aplicable, son obligaciones del Cliente:

- Pagar oportunamente el valor liquidado en la factura por la prestación del servicio y otros conceptos autorizados legal o contractualmente. En caso de mora, pagar los intereses de mora correspondientes, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial a que haya lugar.
- Hacer uso del servicio exclusivamente para los fines autorizados.
- Dar un uso racional, eficiente y seguro al servicio de energía eléctrica.
- Cumplir los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad para su Conexión ante el Operador de Red.
- Velar por el adecuado estado del Sistema de Medida y abstenerse de manipular, alterar o intervenir los sellos de seguridad, el Sistema de Medida o cualquiera de sus componentes.
- Reportar a la Comercializadora cualquier falla en el Sistema de Medida o hurto de alguno de sus componentes.
- Permitir y facilitar el acceso al personal autorizado de la Comercializadora y del Operador de Red para la verificación y revisión de la Conexión, Sistema de Medida, y Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios, de conformidad con la Regulación y la Ley Aplicable.
- Efectuar la calibración, mantenimiento, reparación o reemplazo de los componentes del Sistema de Medida, en los eventos y tiempos que establezcan el Código de Medida y este CCU, incluyendo falla o hurto. En el evento en que la calibración, mantenimiento, reparación o reemplazo sea efectuada por la Comercializadora por cuenta del Cliente, cubrir su costo.
- Dar aviso inmediato de cualquier falla o hurto del Sistema de Medida o alguno de sus componentes, de que tenga conocimiento.
- Permitir el acceso a la Instalación para efectuar las medidas de Suspensión o Corte del Servicio, cuando haya lugar a ello.

- Abstenerse de Reconectar o Reinstalar el servicio sin autorización previa de la Comercializadora cuando ésta lo haya Suspendido o Cortado.
- Pagar los bienes, servicios y actividades complementarias al servicio, de acuerdo con los términos y precios establecidos en este CCU.
- No aumentar la carga o capacidad instalada por encima de la contratada sin autorización previa de la Comercializadora.
- Presentar las garantías que corresponda en los casos establecidos en el CCU, la Regulación y la Ley Aplicable.
- Comunicar a la Comercializadora inmediatamente haya algún cambio en los datos del Cliente, de la Instalación o del servicio, consignados en la Solicitud de Suministro.
- Controlar el consumo de Energía Reactiva, y pagar por la misma en los términos establecidos en este CCU y la Regulación.
- En caso en que el Cliente desee convertirse en autogenerador a pequeña escala, cumplir las disposiciones de la Regulación, en particular la Resolución CREG 030 de 2018, sus modificaciones y reformas.

Parágrafo: El incumplimiento del CCU por parte del Cliente o Usuario da lugar a la Suspensión del Servicio, o a tener por resuelto el contrato y proceder al Corte del Servicio, de acuerdo con lo dispuesto en este CCU, en concordancia con la Regulación y la Ley Aplicable.

#### **Artículo 4.03 – Derechos del Comercializador**

Además de los consignados en otras partes de este CCU, la Regulación y la Ley Aplicable, son derechos de la Comercializadora:

- Establecer las condiciones uniformes bajo las cuales prestará el servicio.
- Obtener el pago total de los servicios prestados.
- Adoptar los mecanismos para que el Cliente cumpla con los requisitos de la medición establecidos en el Código de Medida y en la Regulación, incluyendo exigir al Cliente la compra de los componentes necesarios del Sistema de Medida.
- Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes del Sistema de Medida y Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios a fin de verificar su estado, así como la exactitud y precisión de la medida.
- Recuperar, en los términos establecidos en el CCU, la Regulación y la Ley Aplicable, los consumos dejados de facturar por error, omisión, Anomalías Técnicas o Irregularidades.

- Suspender o proceder al Corte del Servicio y dar por terminado el CCU por incumplimiento de las obligaciones del Cliente, según lo previsto en el CCU, la Regulación y la Ley Aplicable.
- Ejercer las acciones de cobro pre-jurídico y jurídico de las facturas por los servicios prestados.
- Facturar los bienes, servicios y actividades complementarias al servicio, de acuerdo con lo previsto y utilizando los precios establecidos en este CCU.

#### **Artículo 4.04 – Obligaciones del Comercializador**

Además de las consignadas en otras partes de este CCU, la Regulación y la Ley Aplicable, son obligaciones de la Comercializadora:

- Atender las solicitudes de prestación del servicio de energía eléctrica de los Suscriptores Potenciales en los mercados de comercialización donde tenga operaciones, siempre que los Suscriptores Potenciales cumplan las condiciones requeridas en este CCU, la Regulación y la Ley Aplicable, y sean viables técnicamente.
- Informar al Cliente de los términos y condiciones del CCU.
- Representar la Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios, de acuerdo con lo establecido en la Regulación.
- Medir y liquidar el consumo facturable de acuerdo con lo determinado en el Sistema de Medida y, en caso de fallas en el mismo, de acuerdo con lo establecido en el CCU y la Regulación.
- Facturar con la periodicidad establecida, aplicando las Tarifas determinadas y publicadas de acuerdo con la Regulación y la Ley Aplicable, discriminando en las facturas el valor que corresponde al servicio, las contribuciones y subsidios a que haya lugar, y los demás cobros permitidos.
- Investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores al momento de preparar la factura.
- Reconectar o Reinstalar el servicio dentro del plazo establecido en el CCU, una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la Suspensión o Corte.
- Realizar las revisiones técnicas del Sistema de Medida cuando lo solicite el Cliente y atender las visitas de revisión conjunta solicitadas por el Operador de Red.
- Intermediar frente al Operador de Red en lo relativo a las obligaciones y responsabilidades de éste para con los Usuarios, tales como Conexiones o modificaciones a las Conexiones, Falla del Servicio y reconocimiento de compensaciones de calidad.

- Aplicar en las facturas expedidas al Cliente, las compensaciones de calidad liquidadas por el Operador de Red.
- Recibir, tramitar y resolver oportunamente las peticiones, quejas y recursos presentados por el Cliente.
- Observar las normas sobre protección de los derechos del Usuario, en relación con las facturas y todos los actos que se generen o deriven del CCU, de acuerdo con lo establecido en la Ley Aplicable y la Regulación.
- No incurrir en prácticas restrictivas de la competencia, en actos de competencia desleal o actos que impliquen abuso de posición dominante, según lo definido en la Ley Aplicable.
- Adhesión y cumplimiento de las reglas de comportamiento contenidas en la Resolución CREG 080 de 2019, sus modificaciones y reformas.

## Capítulo V - Determinación del Consumo Facturable

### Artículo 5.01 – Medición Individual

Todo Cliente deberá contar con Sistema de Medida que cumpla las características técnicas definidas en el Código de Medida y en este CCU, que permita la medición individual del consumo. En estos casos, la determinación del consumo se hará como la sumatoria de los valores de energía horaria registrados en el medidor durante el período de facturación.

### Artículo 5.02 – Medición Colectiva

Cuando se presente una Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios que tenga por objeto la medición del consumo de varios Usuarios, el consumo de un Cliente contenido en dicha Frontera se determinará por diferencia de lecturas de su medidor individual; en caso contrario, por la diferencia entre el consumo determinado en la Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios que agrupa varios Usuarios, y la sumatoria de los consumos individuales de los demás Clientes agrupados, si tienen medición individual.

### Artículo 5.03 – Falla o Hurto del Sistema de Medida

Para Clientes a los que les corresponda una Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios, en caso de falla (según lo definido en el Código de Medida) o hurto del Sistema de Medida, y mientras se reparan o reponen los elementos del Sistema de Medida defectuosos o hurtados, las lecturas serán estimadas de acuerdo con lo previsto

en el Código de Medida, por integración de la medida de potencia activa o curvas típicas.

Para el caso de Fronteras sin reporte al ASIC, en el evento en que no pueda determinarse el consumo por diferencia de lectura, según lo definido en el CCU, el consumo se determinará con los siguientes métodos, en su orden:

- Promedio de consumo del Cliente de los seis meses anteriores;
- Aforo Individual de Carga, calculado a partir de los equipos eléctricos que tiene instalados el Cliente en la Instalación.
- Promedio de consumo del estrato socioeconómico o modalidad de servicio del municipio al que pertenece el Cliente, considerando los seis meses anteriores.

#### **Artículo 5.04 – Desviaciones Significativas**

Para elaborar las facturas, la Comercializadora investigará desviaciones significativas entre el consumo registrado por el Cliente durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos seis meses, sean mayores al cincuenta por ciento (50%).

La Comercializadora practicará las visitas y realizará las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada.

Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la Comercializadora determinará el consumo por integración de la medida de potencia activa o curvas típicas, para el caso de Fronteras de Comercialización para Agentes y Usuarios, o por el promedio de consumo de los seis meses anteriores, para Fronteras sin reporte al ASIC. En la factura de cobro se especificará la causa de la desviación.

Aclarada la causa de la desviación, la Comercializadora procederá a establecer la diferencia entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al Cliente, según sea el caso, en el siguiente período de facturación.

#### **Artículo 5.05 – Plazo para Cobro de Conceptos no Facturados**

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la Comercializadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de

desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del Cliente o Usuario.

### **Artículo 5.06 – Falta de Medición por Acción u Omisión**

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la Comercializadora, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del Cliente o Usuario, justificará la Suspensión del Servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la Comercializadora determine el consumo en la forma que se establece en este CCU.

Corresponderá a la Comercializadora probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el CCU. Cuando la localización del Sistema de Medida de un Cliente o Usuario ocasione la Suspensión del Servicio por falta de medición del consumo, la Comercializadora podrá exigir, como condición para la Reconexión del servicio, el cambio en la localización del Sistema de Medida a una zona de fácil acceso desde el exterior de la Instalación.

### **Artículo 5.07 – Energía Reactiva**

La Regulación señala la necesidad de controlar el consumo de Energía Reactiva de los Usuarios.

De acuerdo con la Regulación, el factor de potencia inductiva (coseno phi inductivo) de las Instalaciones deberá ser igual o superior a punto noventa (0.90). El Operador de Red podrá exigir a aquellas instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, que instalen equipos apropiados para controlar y medir la Energía Reactiva, exigencia que podrá hacer al momento de aprobar la Conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de la instalación del Usuario.

La Comercializadora cobrará la Energía Reactiva en la forma y eventos previstos en la Regulación. En la actualidad, la Regulación contempla lo siguiente:

- a) Cuando el Cliente registre en su Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios un consumo de Energía Reactiva inductiva superior al cincuenta por ciento (50 %) de la Energía Activa (kWh) que le es entregada en cada período horario. Si la Energía Activa fuere igual a cero en algún período y exista transporte de Energía Reactiva inductiva, el costo del transporte de Energía Reactiva se efectuará sobre la totalidad de Energía Reactiva registrada en dicho período.
- b) Cuando se registre el transporte de Energía Reactiva capacitiva,

independientemente del valor de Energía Activa, se cobrará el costo de transporte de Energía Reactiva sobre la totalidad de Energía Reactiva registrada.

- c) El costo de transporte de Energía Reactiva en exceso será liquidado y facturado por la Comercializadora de acuerdo con lo definido en la Regulación.

## Capítulo VI - Energía Dejada de Facturar por Irregularidades o Anomalías Técnicas

La Comercializadora podrá determinar y cobrar la energía que el Cliente consumió, pero no fue facturada porque no quedó registrada correctamente en el Sistema de Medida, sea por Anomalías Técnicas en el Sistema de Medida, o por Irregularidades.

### Artículo 6.01 - Verificación en Sitio

La Verificación en Sitio del Sistema de Medida se llevará a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 5900-2011 – Verificación en Sitio de Equipos para Medición de Energía Eléctrica. La Verificación en Sitio tiene por finalidad validar las condiciones de funcionamiento físico y metrológico del Sistema de Medida en su sitio de instalación y puede darse por solicitud del Cliente, la Comercializadora o el Operador de Red.

Durante la Verificación en Sitio, se solicitará la presencia del Usuario, entendiéndose como tal a cualquier persona capaz que habite u ocupe a cualquier título la Instalación, a quien se le explicará el motivo y alcance de la Verificación en Sitio. Si no se encontrare persona capaz y no se pudiere llevar a cabo, se reprogramará la Verificación en Sitio, lo cual podrá hacerse dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, pero se dejará constancia de la condición externa de la Instalación. Durante la Verificación en Sitio, además de realizar las pruebas y ensayos descritos en la NTC 5900-2011, el representante de la Comercializadora podrá tomar registro fílmico y fotográfico de la Instalación y del Sistema de Medida.

El resultado de la Verificación en Sitio se consignará en Acta de Verificación en Sitio, que constará en documento físico, magnético o digital, en el que se especificará claramente cada uno de los elementos examinados, su estado y resultados. Dicha Acta será firmada por el representante de la Comercializadora y el Usuario, cuyos nombres e identificación

se consignará en forma legible, y se entregará copia al Usuario. Si el Usuario se negare a firmar, se dejará constancia de ello a través de un testigo.

La Comercializadora tendrá la facultad de verificar y retirar temporalmente el equipo de medida, para determinar su estado y correcto funcionamiento, en laboratorios especializados. Para garantizar la cadena de custodia, el equipo de medida será guardado en recipiente sellado, de lo cual se dejará constancia en el Acta de Verificación en Sitio. Así mismo, podrá corregir las Anomalías Técnicas que encuentre, reemplazando o reparando los elementos en falla o faltantes, por cuenta del Cliente.

### **Artículo 6.02 – Evaluación y Análisis**

La Comercializadora evaluará y analizará todas las pruebas recaudadas con el fin de determinar la existencia de Anomalías Técnicas o Irregularidades. Ello incluye lo consignado en el Acta de Verificación en Sitio, las pruebas y ensayos realizados, los registros filmicos y fotográficos, el resultado de la verificación del equipo de medida en el laboratorio especializado, lecturas y mediciones anteriores, actas de Suspensión, inspección y/o visitas realizadas con anterioridad, registro de consumos del mismo Usuario y de usuarios en circunstancias similares, el Aforo Individual de Carga del Usuario, conceptos o informes técnicos especializados en la materia y cualquiera otra información que resulte relevante.

### **Artículo 6.03 – Comunicación de Hallazgos**

La Comercializadora comunicará por escrito al Cliente el resultado de la evaluación y análisis de las pruebas recaudadas para que, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, presente sus explicaciones y aporte los documentos y pruebas que considere pertinentes. Esta comunicación constituye un acto de trámite contra el cual no proceden recursos.

Si, como resultado de la Verificación en Sitio y del análisis de toda la información recaudada y valorada, incluyendo las explicaciones y pruebas aportadas por el Cliente, la Comercializadora determina la configuración de una Anomalía Técnica o Irregularidad que afecta la medida, procederá a la determinación y cobro de los consumos no registrados pendientes por facturar al Cliente.

### **Artículo 6.04 – Determinación del Consumo no Facturado**

El consumo no registrado pendiente por facturar, ( $C_{fact}$ ), será la diferencia entre el consumo calculado para la Instalación ( $C_{calc}$ ) y el consumo facturado del periodo ( $C_i$ ) durante el tiempo comprobable de la Anomalia Técnica o Irregularidad, según la siguiente fórmula:

$$C_{fact} = [C_{calc} - C_i]$$

El  $C_{calc}$  será calculado de acuerdo con alguno o algunos de los métodos indicados en Artículo 5.03 del CCU, teniendo en cuenta el tipo de Cliente y la naturaleza de la Anomalia Técnica o Irregularidad, y para el período de tiempo comprobable de la Anomalia Técnica o Irregularidad.

El  $C_i$  corresponde al consumo efectivamente facturado durante el mismo período.

A menos que se compruebe dolo del Cliente o Usuario, el máximo período de tiempo durante el cual se puede hacer efectivo el cobro de la energía consumida dejada de facturar es de cinco (5) meses. Si se comprobare dolo del Usuario, la recuperación se extenderá por todo el tiempo que se compruebe.

### **Artículo 6.05 – Facturación, Cobro y Recursos**

El consumo no registrado pendiente de facturar, determinado según lo previsto en el Artículo 6.04 anterior, será incluido para su cobro en la factura de servicios públicos, de la cual hará parte integrante el documento que contiene los fundamentos fácticos, contractuales, legales y regulatorios de su cobro y la forma en que fue determinada y liquidada.

El Cliente podrá presentar reclamaciones y recursos contra este acto de facturación, en los términos del artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Los recursos de reposición y apelación deben ser presentados y tramitados por la Comercializadora cumpliendo los requisitos de la Ley Aplicable. Las decisiones adoptadas serán notificadas conforme lo establece Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### **Artículo 6.06 – Actuaciones Adelantadas por el Operador de Red**

El Cliente reconoce que el Operador de Red, estando a cargo de la administración, operación y mantenimiento del sistema de distribución al cual se conecta el Cliente,

puede adelantar inspecciones y verificaciones a fin de determinar la existencia de Anomalías Técnicas y/o Irregularidades que afecten el transporte de la energía por la cual responde. En el evento en que el Operador de Red, cumpliendo el debido proceso de investigación, evaluación y análisis, determine y liquide consumo no registrado pendiente por facturar a cargo de la Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios que corresponda al Cliente, el Comercializador lo incluirá en la factura de servicios públicos, contra la cual procederán los recursos de Ley.

## Capítulo VII - Facturación

### Artículo 7.01 – Período de Facturación

El período de facturación será mensual. La Comercializadora se obliga a facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, el lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor del Cliente y la fecha de entrega de la respectiva factura no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del Cliente, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores.

### Artículo 7.02 – Liquidación del Consumo

Para liquidar los consumos a los Clientes o Usuarios en cada período de facturación, la Comercializadora aplicará las Tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el Cliente o Usuario.

La Comercializadora podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano.

Parágrafo: La Comercializadora tendrá en cuenta lo indicado por el Operador de Red con relación a la propiedad de los activos de Nivel de Tensión 1, para efectos de la aplicación de la Tarifa. Si el Cliente no comparte lo indicado por el Operador de Red, deberá presentar reclamación ante él.

### Artículo 7.03 – Contenido de la Factura

Las facturas señalarán el valor del consumo y demás conceptos inherentes al servicio prestado de acuerdo con el CCU y la Ley.

Las facturas contendrán, como mínimo, la siguiente información:

- Razón social e identificación de la Comercializadora. Razón social, nombre e identificación del Cliente.
- Dirección de la Instalación que recibe el servicio.
- Número de identificación ASIC o Código SIC.
- Identificación del Medidor, Nivel de Tensión y propiedad del activo de uso de Nivel de Tensión 1, si fuere el caso.
- Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
- Lectura actual y lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.
- Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
- Fechas máximas de pago oportuno, fecha de Suspensión y/o Corte del Servicio y valor total de la factura.
- Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
- Los cargos expresamente autorizados por la CREG.
- Valor de las deudas atrasadas.
- Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
- Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.
- Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
- Sanciones de carácter pecuniario.
- Cargos por concepto de Reconexión o Reinstalación.
- Otros cobros autorizados.
- Identificación del Operador de Red y teléfonos de contacto.
- Información de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere.

#### **Artículo 7.04 – Cobro de Otros Conceptos**

De acuerdo con lo dispuesto la Ley Aplicable, la Comercializadora podrá emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos con las cuales haya celebrado convenios con tal propósito. En tales casos, se totalizará por separado cada

servicio y, salvo las excepciones de ley, cada uno de ellos podrá ser pagado independientemente de los demás. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

En los casos en que, en forma conjunta con el servicio de energía eléctrica, se facture el servicio de saneamiento básico, y en particular el de aseo público y alcantarillado, no podrán cancelarse éstos con independencia de aquéllos, salvo que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

También facturará la Comercializadora el impuesto de Alumbrado Público de acuerdo con lo previsto en convenios suscritos con los Municipios o Distritos, o por virtud de la Ley Aplicable.

### **Artículo 7.05 – Entrega de la Factura**

La factura será entregada en la dirección de la Instalación donde se presta el servicio, en el sitio de acceso a la Instalación, o será remitida vía electrónica a la dirección de correo electrónico definido por el Cliente, si así lo hubiere determinado. El Cliente no estará obligado al pago de la factura sino en la medida en que haya sido entregada conforme a lo estipulado.

La Comercializadora sólo cobrará servicios prestados, tarifas y conceptos previstos en el CCU.

Las facturas serán entregadas por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago.

### **Artículo 7.06 – Vencimiento de la Factura**

La fecha de vencimiento de la factura será indicada en la factura teniendo en cuenta que el plazo de pago no podrá ser inferior a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de su entrega. En la factura se indicará también la fecha de Suspensión del Servicio por falta de pago, que será dos (2) días hábiles después de su vencimiento.

### **Artículo 7.07 – Pago de la Factura**

#### **(a) Puntos y Medios de Pago**

Los puntos y medios de pago serán indicados en el reverso de la factura. Estos incluirán

oficinas de la Comercializadora, entidades financieras y otras entidades con las cuales se tenga convenio de recaudo.

#### (b) Mérito ejecutivo

La factura expedida por la Comercializadora debidamente firmada por el representante legal o quien haga sus veces, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, no pagada una factura dentro del plazo señalado en ella, podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar, incluyendo el cobro de intereses moratorios. La Comercializadora podrá proceder al cobro prejudicial o judicial de la factura, estando a cargo del Cliente los honorarios de abogados y gastos del proceso.

## Capítulo VIII - Calidad, Confiabilidad y Continuidad del Servicio

La responsabilidad por la calidad, confiabilidad y continuidad del servicio está a cargo del Operador de Red. El Operador de Red responderá por el incumplimiento en los indicadores de calidad, confiabilidad y continuidad en los términos establecidos en la Regulación y la Ley Aplicable. La Comercializadora intermediará con el Operador de Red en defensa de los derechos de sus Clientes. La Comercializadora será responsable de incluir en las facturas que emita a sus Clientes las compensaciones de calidad determinadas por el Operador de Red.

En todo caso, en caso de Falla del Servicio, es decir, incumplimiento en la obligación de continuidad del servicio, el Cliente tiene derecho a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. También tiene derecho a la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del Cliente, afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla, más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al Suscriptor o Usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el Suscriptor o Usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

La Ley Aplicable establece que no podrán acumularse, en favor del Suscriptor o Usuario, el valor de las indemnizaciones antes señaladas con el de las remuneraciones que reciba

por las sanciones impuestas al Operador de Red por las autoridades, si tienen la misma causa.

De acuerdo con la Ley Aplicable, no es Falla del Servicio la Suspensión del servicio que tenga por finalidad: (i) hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los Suscriptores o Usuarios; (ii) 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.

Las interrupciones programadas para realizar expansiones, remodelaciones, ampliaciones, mejoras, mantenimientos preventivos y/o mantenimientos correctivos, que haga el Operador de Red en su sistema de distribución, deben ser notificados por éste a los Usuarios y a la Comercializadora en la forma y con la anticipación determinada en la Regulación. La Comercializadora trasladará al Cliente las notificaciones de interrupciones programadas que reciba del Operador de Red.

## Capítulo IX - Suspensión, Corte y Terminación del Contrato

### Artículo 9.01 – Suspensión del Servicio

#### (a) Suspensión de Común Acuerdo

Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite el Cliente, si convienen en ello la Comercializadora y los terceros que puedan resultar afectados. En la solicitud, el Cliente podrá pedir que se realice la Suspensión física del servicio, caso en el cual la Comercializadora cobrará el valor establecido para una Suspensión.

La solicitud de Suspensión del Servicio debe presentarla el Cliente por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la Suspensión.

Si la Suspensión afecta a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos para que proceda la Suspensión.

Durante el período de Suspensión, la Comercializadora no efectuará cobro por el suministro de energía eléctrica, pero podrá emitir factura por deudas pendientes por consumos anteriores, servicios de terceros y otros conceptos.

#### (b) En Interés del Servicio

La Comercializadora podrá proceder a la Suspensión del Servicio en caso en que sea necesario para realizar reparaciones técnicas o mantenimientos periódicos, racionamientos ordenados por autoridad competente, por fuerza mayor o caso fortuito, o para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia, sin que ello constituya Falla del Servicio. En la medida de lo posible, la Comercializadora notificará al Cliente con la anticipación que disponga la Regulación.

### (c) Suspensión por Incumplimiento

El incumplimiento del CCU por parte del Cliente o Usuario da lugar a la Suspensión del Servicio en los siguientes casos:

- (1) La falta de pago de la factura dentro del plazo fijado en la misma;
- (2) Fraude a las Conexiones, Acometidas, Sistema de Medida o redes;
- (3) La alteración inconsulta y unilateral por parte del Usuario o Suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio;
- (4) Dar al suministro un uso distinto al contratado;
- (5) Impedir el acceso de la Comercializadora a la Instalación para realizar la Verificación en Sitio del Sistema de Medida.
- (6) No ejecutar, dentro del plazo fijado, las adecuaciones y ajustes en el Sistema de Medida.
- (7) Las demás prevista en la Regulación y la Ley Aplicable.

Parágrafo. Durante la Suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de Suspensión. Haya o no Suspensión, la Comercializadora podrá ejercer todos los demás derechos que la Ley Aplicable, la Regulación y el CCU le conceden, para el evento del incumplimiento.

## Artículo 9.02 – Corte del Servicio

El incumplimiento del contrato por un periodo de tres (3) meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la Comercializadora o a terceros, permite a la Comercializadora tener por resuelto el CCU con el Cliente y proceder al Corte del Servicio.

Se presume que el atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios, la reincidencia en una causal de Suspensión dentro de un periodo de dos años, en caso de encontrarse fraude al equipo de medida o Acometidas Fraudulentas, o la Reconexión o Reinstalación no autorizada del servicio, es materia que afecta gravemente a la Comercializadora, que permite resolver el contrato y proceder al Corte del Servicio. El Corte del Servicio

implicará la desinstalación de la Acometida.

### **Artículo 9.03 – Restablecimiento del Servicio**

Para restablecer el servicio, si la Suspensión o el Corte fueren imputables al Cliente o Usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de Reinstalación o Reconexión en que incurra la Comercializadora, y pagar los demás cobros a los que haya lugar, tales como pago de intereses y energía consumida dejada de facturar.

La Comercializadora reestablecerá el servicio en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el Cliente o Usuario haya cumplido las condiciones para la Reconexión del servicio. En caso de Reinstalación de la Acometida, el plazo se extenderá a los cinco (5) días hábiles siguientes.

### **Artículo 9.04 – Terminación del Contrato**

#### **(a) Liberación de obligaciones por causales previstas en la Ley Aplicable**

El Cliente podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del CCU, en los siguientes casos:

- (1) Cuando lo solicite el Cliente y lo acepte la Comercializadora y los terceros que puedan verse afectados.
- (2) Por fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al Suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- (3) Cuando el Suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor de la Instalación y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia de la Instalación en la cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del CCU deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
- (4) Cuando el Suscriptor es el poseedor o tenedor de la Instalación, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del CCU deberá presentarse ante la Comercializadora con prueba de que el propietario de la Instalación o el nuevo poseedor o tenedor del bien acepta expresamente asumir tales obligaciones como Suscriptor.
- (5) Cuando el Suscriptor, siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y

opera la cesión del CCU. En este evento, bastará que cualquiera de las partes informe a la Comercializadora este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del Suscriptor inicial. En los casos en que, por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del CCU, el Suscriptor podrá liberarse de las obligaciones derivadas de éste, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como Suscriptor del CCU.

- (6) Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del Suscriptor, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.

Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del CCU, informar a la Comercializadora la existencia de dicha causal en la forma indicada.

La liberación de las obligaciones de acuerdo con lo aquí señalado no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de obligaciones propias del CCU exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del Suscriptor.

#### (b) Por Incumplimiento del CCU

Los casos de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente que dan lugar al Corte del Servicio, según lo previsto en el Artículo 9.02, permiten la resolución del contrato.

#### (c) Por Cambio de Comercializador

El Cliente podrá dar por terminado el CCU, con el fin de suscribir un contrato con otro Comercializador, dando aviso de terminación con un plazo mínimo de un período de facturación y cumpliendo el procedimiento descrito en el Artículo 11.02 de este CCU.

#### (d) Por Demolición de la Instalación

Cuando la Instalación haya sido demolida, se dará por terminado el contrato a petición de parte. Ocurrido esto, la Comercializadora no emitirá factura alguna, salvo que existan obligaciones pendientes a cargo del Suscriptor o Usuario.

#### (e) Por Retiro de la Comercializadora

En caso de retiro de la Comercializadora como agente del mercado, por incumplimiento de sus obligaciones, el Cliente tendrá el derecho de cambiar libremente de prestador del servicio desde la publicación del primer aviso por parte del ASIC, y hasta la fecha de retiro de la Comercializadora. En caso de retiro voluntario, la Comercializadora procederá con la cesión del contrato con sus Clientes, de conformidad con lo previsto en el Artículo 11.01 de este CCU.

#### (f) Cancelación de la Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios

La cancelación de la Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios a solicitud de otros agentes del mercado, en los términos previstos en la Regulación, dará lugar a la terminación del CCU respecto del Cliente involucrado en dicha Frontera. Esta cancelación se puede dar cuando se verifique, por intermedio de un tercero contratado por el ASIC, la ocurrencia de alguno de los siguientes eventos:

- (1) La falla o el hurto del Sistema de Medida de la Frontera Comercial, o de alguno de sus componentes, cuando su reparación o reemplazo supere el tiempo establecido en la Regulación vigente.
- (2) El Sistema de Medida no cumple alguno de los requisitos cuya omisión, según el Código de Medida, da lugar a cancelar la Frontera.
- (3) La Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios se registró desconociendo que la Frontera sólo puede tener objeto la medición de un único Usuario.

Así mismo, en caso de terminación del CCU con un determinado Cliente, se procederá a la cancelación de la Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios de ese Cliente.

## Capítulo X - Mecanismos de Defensa del Cliente en Sede de la Empresa

### Artículo 10.01 – Peticiones, Quejas y Recursos

Es de la esencia de la relación entre el Cliente y la Comercializadora, que el Cliente pueda presentar a la Comercializadora peticiones, quejas y recursos relativos al CCU.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se regirán por lo establecido en el CCU y se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres

de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la Ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

La Comercializadora dispone de una "oficina de peticiones, quejas y recursos", para recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos que presenten los Usuarios, los Clientes o los Suscriptores Potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta la Comercializadora.

Estas "oficinas" llevarán 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 normas vigentes sobre el derecho de petición.

### **Artículo 10.02 – De los Recursos**

El recurso es un acto del Suscriptor o Usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, Suspensión, terminación, Corte y facturación que realice la empresa, proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de Suspensión, terminación y Corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la Comercializadora debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la Comercializadora ponga el acto en conocimiento del Suscriptor o Usuario, en la forma prevista en el CCU.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. La Comercializadora ha dispuesto formularios para facilitar la presentación de los recursos a los Suscriptores o Usuarios que deseen emplearlos. La

apelación se presentará ante la SSPD.

De acuerdo con lo previsto en la Ley Aplicable, no se exige la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de Suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea Falla del Servicio, tampoco podrá Suspendir, terminar o Cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al Suscriptor o Usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir, el Suscriptor o Usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

### **Artículo 10.03 – Trámite y Silencio Administrativo**

La Comercializadora responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Este plazo se suspenderá en el evento en que se requiera la práctica de pruebas, y durante el tiempo requerido para practicarlas. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el Suscriptor o Usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

### **Artículo 10.04 – Notificación**

La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en la Ley Aplicable. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la SSPD.

## **Capítulo XI - Disposiciones Finales**

### **Artículo 11.01 – Cesión del Contrato por parte de la Comercializadora**

La Comercializadora podrá ceder libremente el presente contrato, mediante aviso dado al Cliente con una anticipación equivalente a un período de facturación. Notificada la cesión, el Cliente tendrá la facultad de dar por terminado el CCU y proceder al cambio de comercializador, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la cesión.

## Artículo 11.02 – Cambio de Comercializador

### (a) Derecho a cambiar de Comercializador

El Usuario tiene derecho a elegir libremente su comercializador de energía eléctrica. Cualquier Cliente podrá cambiar de Comercializador, siempre y cuando cumpla los siguientes requisitos:

- Haber permanecido con la Comercializadora por lo menos doce (12) meses.
- Estar a Paz y Salvo con la Comercializadora.
- Haber garantizado el pago de que trata el literal (c) de este Artículo.

El Cliente interesado en cambiar de Comercializador deberá habilitar a su nuevo Comercializador para gestionar el cambio.

### (b) Paz y Salvo

Para la expedición del Paz y Salvo que se requiere para el cambio de Comercializador, se observarán las siguientes reglas:

- El Usuario, directamente o a través del nuevo Comercializador, presentará la solicitud a la Comercializadora utilizando el formato dispuesto por la Comercializadora para tal fin.
- El Paz y Salvo corresponderá a los consumos facturados al Usuario.
- La Comercializadora dará respuesta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.
- Si el Cliente se encuentra a Paz y Salvo, la Comercializadora emitirá documento indicando (i) Identificación del Comercializador que le presta el servicio al Usuario; (ii) fecha de expedición; (iii) identificación del Usuario; (iv) último período facturado y lectura correspondiente; (v) cartera corriente (facturas emitidas no vencidas, valor y fecha de vencimiento); (vi) acuerdos de pago firmados (acuerdos firmados, cuotas pendientes, saldo adeudado, capital e intereses); (vii) procesos pendientes por resolver (investigaciones en curso por fraudes o consumos dejados de facturar).
- Si el Cliente no se encuentra a Paz y Salvo, la Comercializadora dará respuesta relacionando las facturas en mora, indicando número de referencia, período de suministro y valores pendientes de pago.

El Paz y Salvo no perderá validez para efectos del cambio de Comercializador, si se omitiere alguno de los elementos señalados. En cualquier caso, la Comercializadora podrá hacer uso de los mecanismos y acciones legales para exigir del Usuario el pago de los valores que éste le pueda adeudar al momento del cambio de Comercializador.

### (c) Mecanismos para Asegurar el Pago

Para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del Paz y Salvo y el momento del cambio de Comercializador, se podrá utilizar alguno de los siguientes mecanismos:

- El Usuario paga los consumos facturados y garantiza, con un título valor, el pago de los consumos realizados y no facturados.
- El Usuario paga los consumos facturados y prepaga los consumos realizados y no facturados. El consumo no facturado se estimará con base en el promedio de consumo del Usuario durante los últimos seis meses. El Usuario podrá autorizar al nuevo Comercializador para que reciba de la Comercializadora cualquier saldo que quede a su favor, para que sea abonado al pago de la siguiente factura.
- El nuevo Comercializador asume el pago de los consumos facturados y el de los consumos realizados y no facturados, siempre que cobre al Usuario el valor que haya pagado por estos conceptos.

Parágrafo. La lectura del medidor en la fecha en que se hace efectivo el cambio de Comercializador será informada al nuevo Comercializador para efectos de determinar los consumos realizados y no facturados.

### Artículo 11.03 – Bancos de Datos Financieros

El Cliente y Usuario autorizan a la Comercializadora para consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiero 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 relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Esta facultad estará vigente durante la vigencia del CCU y mientras subsista alguna obligación pendiente de pago a cargo del Cliente. La Comercializadora dará estricta aplicación a las normas legales que regulan la materia.

### Artículo 11.04 – Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

El almacenamiento, tratamiento, administración, transferencia, transmisión y protección de datos personales de los Clientes se manejará de acuerdo con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Comercializadora.

### **Artículo 11.05 – Cambios Regulatorios**

El CCU se entenderá modificado en caso en que, por virtud de la Ley Aplicable o la Regulación, se modifiquen los términos y condiciones aquí establecidos.

### **Artículo 11.06 – Anexos**

Hacen parte integrante del presente CCU, los siguientes Anexos:

Anexo 1 – Sistema de Medida

Anexo 2 – Aforo Individual de Carga

Anexo 3 – Precios por Bienes, Servicios y Actividades

Anexo 4 – Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

Anexo 5 – Condiciones Especiales