

enel



**Contrato
de servicio público
de energía eléctrica**

Última actualización

2026

Fecha de publicación, junio 22 de 2026

CONTENIDO

1. DEFINICIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.	4
2. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.	4
3. RÉGIMEN JURÍDICO.	4
4. OBJETO.	4
5. MARCO LEGAL Y REGULATORIO.	4
6. PARTES DEL CONTRATO.	4
7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.	4
8. DERECHOS DEL CLIENTE.	6
9. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.	6
10. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.	8
11. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	8
12. INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES.	12
13. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.	14
14. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	16
15. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	16
16. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA.	16
17. REDES DE USO GENERAL.	16
18. DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS.	17
19. FACTURACIÓN.	17
20. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	24
21. PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE CONSUMO FACTURABLE EN RECUPERACIÓN DE CONSUMOS	27
22. CESIÓN DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.	29
23. LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR ASUNTOS RELACIONADOS CON LA TENENCIA, POSESIÓN MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE.	29
24. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA.	29
25. CAUSALES DE TERMINACIÓN.	30
26. CONTRATO DE TRANSACCIÓN.	32
27. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.	32
28. MODIFICACIONES AL CONTRATO Y SUS CONDICIONES UNIFORMES.	33
29. DEFENSOR DEL CLIENTE.	33
30. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:	33
31. GLOSARIO.	33
ANEXO - SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA CONEXIÓN Y OTROS DE VALOR AGREGADO PRESTADOS POR LA EMPRESA.	40

1. DEFINICIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

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.

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.

De conformidad 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 por objeto definir las Condiciones Uniformes de acuerdo con las cuales ENEL COLOMBIA S.A. ESP., empresa distribuidora y comercializadora de energía, NIT 860.063.875-8, quien en adelante se denominará LA EMPRESA, prestará el servicio público domiciliario de energía eléctrica a los suscriptores, propietarios, poseedores, arrendatarios y en general, usuarios, quienes en adelante se denominarán EL CLIENTE.

5. MARCO LEGAL Y REGULATORIO.

Para interpretar y aplicar este Contrato se tendrá en cuenta lo previsto en las Leyes 142, 143 de 1994 o aquellas que las modifiquen, complementen o adicionen, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, que sea aplicable a la relación contractual, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), y las normas de construcción y técnicas vigentes, así como las normas expedidas por el Ministerio de Minas y Energía y demás autoridades competentes.

6. PARTES DEL CONTRATO.

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.

7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

Sin perjuicio de las establecidas en las normas que rigen la prestación del servicio, son obligaciones de LA EMPRESA las siguientes:

- 7.1. La prestación continua de un servicio de calidad, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes, salvo cuando existan motivos de fuerza mayor, caso fortuito o mandato de autoridad que lo impidan.
- 7.2. Evitar privilegios, discriminaciones y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de las demás empresas de servicios públicos.
- 7.3. Efectuar el mantenimiento de las redes de uso general y equipos de su propiedad.
- 7.4. Establecer, para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de financiación a los CLIENTES relacionadas con el pago de los cargos por conexión domiciliaria.
- 7.5. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite EL CLIENTE, los medidores y demás elementos técnicos asociados a la medida para verificar su correcto funcionamiento.
- 7.6. 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.
- 7.7. 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.

Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones legales que establezcan plazos distintos.

Parágrafo. Para los numerales 7.6 y 7.7, la reconexión o 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 reconexión o reinstalación en los

plazos mencionados, 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.

- 7.8. Medir el consumo de energía de acuerdo con lo previsto en la cláusula 19.4 del presente Contrato, Determinación del consumo facturable.
- 7.9. Facturar en forma oportuna los cargos asociados al suministro de energía. Después de cinco (5) meses de entregada la factura no habrá lugar a cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto cuando se compruebe dolo por parte del CLIENTE.
- 7.10. Investigar las desviaciones significativas del consumo del CLIENTE durante un período de facturación respecto de períodos anteriores de acuerdo con lo previsto en la cláusula 19.4.4.3. Para CLIENTES que presenten desviaciones significativas.
- 7.11. Enviar las facturas de cobro a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, que se entenderá es el lugar donde se encuentre ubicado el sistema de medición y/o dirección electrónica que el cliente haya indicado, con por lo menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. EL CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA la entrega de la factura en un sitio diferente al de la prestación del servicio; para esto, deberá autorizar expresamente a LA EMPRESA y asumirá los costos adicionales que este servicio ocasione, los cuales serán incluidos en su factura.
- 7.12. Suspender el servicio cuando se presente una de las causales de suspensión contenidas en la cláusula 20.1 Suspensión del servicio.
- 7.13. Entregar al CLIENTE una factura de cobro periódica que tenga como mínimo la información contenida 19.1 Requisitos de las facturas de cobro, del presente Contrato.
- 7.14. Tener una oficina para recibir peticiones, quejas y recursos de los clientes conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato. La atención presencial puede hacerse mediante un sistema de turnos como mecanismo de organización para la prestación del servicio, adicionalmente LA EMPRESA también dispondrá de canales digitales y telefónicos para la atención al CLIENTE.

Se declaran oficinas de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se garantiza atención presencial al público mínimo cuarenta (40) horas a la semana, las establecidas en los siguientes municipios: Bogotá, Chía, Facatativá, Fusagasugá, Girardot, Madrid, Soacha, Mesitas, Puerto Salgar, Ubaté, Villeta y Zipaquirá. Los demás puntos de atención son oficinas satélites con horarios flexibles establecidos por LA EMPRESA.

- 7.15. Informar a través de cualquier medio de comunicación masivo las interrupciones del servicio programadas con mínimo cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. Para los clientes INDUSTRIALES a través de comunicación de LA EMPRESA que será enviada a través de correo postal o medio electrónico con mínimo (72) setenta y dos horas de antelación.
- 7.16. Dotar a los trabajadores y demás personal autorizado por LA EMPRESA de un carné de identificación para desarrollar las labores inherentes a la prestación del servicio, así como, disponer de un medio de comunicación idóneo que les permita a los ciudadanos verificar la identidad de quien actúa en nombre de LA EMPRESA.
- 7.17. Dejar copia legible al CLIENTE del acta de visita técnica, la cual debe contener el detalle de las labores efectuadas, firma del trabajador o persona autorizada por LA EMPRESA. EL CLIENTE podrá consignar sus observaciones en el acta con su firma.

Parágrafo. En los casos en que se requiera verificar el funcionamiento de las instalaciones o del equipo de medida deberá estar presente EL CLIENTE o una persona responsable que atienda la visita.
- 7.18. Poner a disposición del CLIENTE los medidores, materiales y demás elementos de su propiedad, que hayan sido retirados por LA EMPRESA, salvo cuando por razones de tipo probatorio sea necesario conservarlos.

EL CLIENTE cuenta con sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la fecha de retiro, para solicitar por escrito a LA EMPRESA la entrega de los elementos retirados. Vencido este plazo LA EMPRESA no se hace responsable de estos elementos.

En los casos en que proceda la devolución de los elementos mencionados, LA EMPRESA informará al CLIENTE el procedimiento que debe seguir.
- 7.19. Cumplir las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.

- 7.20. Informar al CLIENTE que debe efectuar las adecuaciones correspondientes, cuando en desarrollo de una visita técnica se identifique incumplimiento de las condiciones técnicas ambientales de seguridad o acceso requeridas por LA EMPRESA para la prestación del servicio.
- 7.21. Informar al CLIENTE los requisitos necesarios para acceder a los servicios prestados por LA EMPRESA.
- 7.22. Suministrar, cuando EL CLIENTE lo requiera, copia del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.
- 7.23. Ejecutar las acciones tendientes a la recuperación de los saldos en mora, y adelantar las gestiones de cobranza prejurídica y jurídica de acuerdo con el marco legal vigente.
- 7.24. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades.
- 7.25. Recibir los excedentes producidos por los Autogeneradores a Pequeña Escala en los términos y condiciones previstos en la regulación vigente.
- 7.26. Liquidar, facturar e informar los valores correspondientes a los créditos de energía, exportación e importación de energía, y excedentes de acuerdo con la regulación vigente.
- 8.4. Recibir el servicio con la calidad y continuidad establecida por la regulación vigente.
- 8.5. Contar con medición periódica del consumo a través de instrumentos idóneos, salvo las excepciones contempladas en la normatividad vigente, o cuando, por las condiciones de la prestación del servicio, se requiera calcular el consumo a través de las metodologías previstas en el presente Contrato.
- 8.6. Recibir las facturas a su cargo con mínimo cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago oportuno.
- 8.7. Contar con canales de pago para cancelar sus facturas.
- 8.8. Presentar peticiones, quejas y recursos en relación con el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.
- 8.9. EL CLIENTE podrá recibir información relacionada con el servicio a través de diferentes medios tecnológicos como correo electrónico y mensajes de texto.
Si lo autoriza podrá recibir información sobre productos de valor agregado.
- 8.9.1. Conocer las tarifas que se publican en diarios de circulación nacional y en la página web.
- 8.10. Obtener la correcta aplicación de las tarifas de acuerdo con las normas vigentes.

8. DERECHOS DEL CLIENTE.

Sin perjuicio de los derechos establecidos por la ley o la regulación, son derechos del CLIENTE los siguientes:

- 8.1. Solicitar el servicio público domiciliario de energía.
- 8.2. Recibir un trato igualitario por parte de LA EMPRESA en desarrollo del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.
 - 8.2.1. Recibir atención respetuosa y profesional.
 - 8.2.2. No ser discriminado por ningún motivo.
 - 8.2.3. Acceder a diferentes canales habilitados por la EMPRESA: APP Enel Clientes Colombia, formulario de trámites y solicitudes, chat de servicio, WhatsApp, canales de atención presencial y Fonoservicio.
- 8.3. Conocer el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y obtener un ejemplar del mismo cuando lo solicite.
- 8.11. Ejercer su defensa en sede de LA EMPRESA.
- 8.12. Derecho a acudir al Defensor del Cliente.
- 8.13. Conocer las tarifas que se publican en diarios de circulación nacional y en la página web.

9. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

Son obligaciones del CLIENTE las siguientes:

- 9.1. Hacer uso del servicio público de energía eléctrica en los términos que establezca la ley, la regulación y este Contrato.
- 9.2. Para dar cumplimiento a la Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Resoluciones CREG 108 de 1997 y CREG 015 de 2018 el usuario o suscriptor del servicio, deberá:

a. Identificarse plenamente:

Si es persona natural, indicar nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, número de teléfono fijo o celular, email si lo tiene.

- Si es persona jurídica, nombre de la empresa, tipo y número de documento de identidad de la empresa; y nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, email y números telefónicos de la persona de contacto.
- b. Informar su calidad respecto al inmueble: Propietario, poseedor, tenedor, u otra.
 - c. Identificar el inmueble: Dirección física de manera amplia y completa, barrio, localidad, municipio y ciudad. En caso de predios en zona rural informar municipio, vereda y nombre del predio, finca o condominio cuando aplique.
 - d. Informar las condiciones de contratación del suministro.
 - e. Reportar cualquier cambio en la propiedad como: Compraventa, cesión de derechos del inmueble.
 - f. Indicar un número de celular y/o correo electrónico para que la Empresa informe los eventos programados por el Operador de Red, así como para efectos de comunicaciones y notificaciones relacionadas con consumos suministrados sin registrar y para efectos de comunicaciones y notificaciones relacionadas con actos de prestación del servicio.
- 9.3. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble para el que se contrató, con la cuenta, carga y clase de servicio, con las condiciones estipuladas en la respectiva solicitud de servicio o contrato.
- 9.4. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas del diseño y construcción de instalaciones eléctricas de acuerdo con el RETIE como condición para contar con el servicio de energía.
- 9.5. Facilitar el acceso al inmueble a las personas autorizadas por LA EMPRESA para hacer revisiones como: Investigaciones por desviación de consumos, nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, para la ejecución de este Contrato.
- 9.6. Garantizar que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos disponga de iluminación, de las condiciones técnicas, ambientales, de seguridad y acceso requeridas por LA EMPRESA.
- 9.7. Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos, el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.
- 9.8. Pagar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones solicitadas por EL CLIENTE; toda revisión solicitada expresamente por EL CLIENTE le será cobrada, aun en el evento de encontrarse total normalidad en las condiciones de prestación del servicio. De otro lado, no se cobrarán las visitas de revisión al CLIENTE cuando se hagan por iniciativa de LA EMPRESA y no se encuentre alteración alguna en las instalaciones o en el sistema de medición. Cuando se detecten alteraciones se cobrará la revisión del sistema de medición, el retiro y la calibración de los medidores o pruebas de rutina de los transformadores de medida, así, como la instalación de estos elementos. Este cobro se hará de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de detectarse la no conformidad. Si ha sido suspendido el servicio y EL CLIENTE se conecta, LA EMPRESA procederá a efectuar una revisión y garantizar que se mantenga la condición de suspensión. Los cobros que se deriven de ella serán asumidos por EL CLIENTE.
- 9.9. Pagar el valor a partir de la segunda visita solicitada por EL CLIENTE con ocasión de una nueva conexión, cuando EL CLIENTE no cumpla con los requisitos documentales y técnicos previamente informados o cuando habiendo sido informado, previamente, la visita necesaria para la atención de una reclamación, ésta no se efectúe por causas atribuibles al CLIENTE.
- 9.10. Informar de inmediato a LA EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad en desarrollo del principio de la buena fe contractual, consumos no facturados, anomalía de fraude o manipulación indebida o la realización de conexiones fraudulentas o no autorizadas o cambio que se presente en cualquier otro elemento técnico que sea parte integral de la red de suministro de energía al predio, o en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, de propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones del suministro y datos registrados en el Contrato de servicio.
- No será obligación del CLIENTE, cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, acorde con lo establecido en el numeral 12.3 Reposición del equipo de medida, de este Contrato.
- 9.11. Cumplir con el pago oportuno de los servicios de conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA.

- 9.12. Pagar la energía consumida y no registrada correctamente por causa de anomalías detectadas en los medidores o instalaciones eléctricas. Para determinar el cobro se procederá de acuerdo con lo previsto en este contrato.
- 9.13. Corregir, de acuerdo con la exigencia definida por la resolución CREG 016 de 2007 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, las perturbaciones por calidad de potencia que afecten la calidad del servicio prestado por LA EMPRESA verificables en el punto de conexión, Pcc, registradas por EL CLIENTE o LA EMPRESA a través de un equipo de medición de calidad de potencia de acuerdo con los requerimientos y especificaciones técnicas definidas en la norma técnica colombiana NTC- IEC 61000-4 30 ed. 2012 (ed. 2008 IEC) o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- 9.14. Estar al día en todos sus pagos para adelantar cualquier trámite relacionado con la prestación del servicio.
- Se exceptúan los trámites relacionados con la presentación de peticiones, quejas y recursos, en cuyo caso no se exigirá el pago total de la factura como requisito para atenderlas, pero sí acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación; o en su defecto, en los casos en que el reclamo o recurso sea por incremento del consumo, acreditar el pago del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses.
- 9.15. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando así lo exija LA EMPRESA.
- 9.16. Suministrar la información que se le requiera para identificar plenamente el usuario y el inmueble objeto de la prestación del servicio.
- 9.17. Dar aviso a LA EMPRESA cuando no haya recibido la factura pasados treinta y cinco (35) días calendario (si la facturación es mensual) o sesenta y cinco (65) días calendario (si la facturación es bimestral) de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio y solicitar su duplicado.
- 9.18. Permitir a LA EMPRESA la desconexión del equipo de medida y de la acometida en caso de que se requiera para la suspensión o el corte del servicio.
- 9.19. Presentar en forma respetuosa los derechos de petición, quejas, recursos, y en general todas las formas de comunicación con LA EMPRESA.
- 9.20. Ejecutar las obras solicitadas por LA EMPRESA para la normalización del servicio, de acuerdo con las normas

vigentes, en un plazo no superior a treinta (30) días calendario, siguientes a la solicitud de LA EMPRESA.

- 9.21. Efectuar el pago de los honorarios que se generen por las gestiones de cobranza prejurídica y jurídica mencionadas en el numeral 7.23 de este Contrato.
- 9.22. Mantener un factor de potencia igual o superior a cero punto nueve (0.9) en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento en que el factor de potencia sea menor del valor indicado, EL CLIENTE deberá instalar por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. LA EMPRESA podrá indicar esta necesidad al momento de aprobar la conexión al servicio o producto de la verificación inicial del sistema de medición, o de revisiones a la instalación del CLIENTE.
- 9.23. Cumplir con todas las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y normas que rigen la prestación del servicio.
- 9.24. Estar presente cuando se revise el medidor.

10. 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.

11. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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.

LA EMPRESA suministrará el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de con-

tinuidad y calidad establecidas por la regulación y de acuerdo con las normas técnicas y de seguridad que lo regulen.

La negación de la conexión del servicio se comunicará por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que la sustentan. Contra esta decisión proceden los recursos de reposición ante LA EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; en los casos en que se interponga el recurso de apelación, el Gerente o Representante Legal de LA EMPRESA, remitirá el correspondiente expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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 y debe cumplir los pasos previstos en las cláusulas 11.3 Pasos para la conexión del servicio:

11.1. Área de prestación del servicio. LA EMPRESA podrá prestar el servicio en todo el territorio nacional conforme a la regulación vigente.

11.2. Condiciones técnicas para el suministro, solicitud y conexión del servicio.

Los aspectos relativos a los requisitos técnicos, las solicitudes y conexión del servicio se registrarán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (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, Reglamento de Comercialización (Resolución CREG 156 de 2011) y las normas que los aclaren, modifiquen o reemplacen.

Todo Cliente Potencial deberá obtener de LA EMPRESA autorización previa para realizar la conexión. El Usuario Potencial, puede hacer la solicitud directamente o a través de un comercializador o un tercero.

LA EMPRESA podrá exigir al Cliente Potencial que, acredite la forma de vinculación con el inmueble o las obras a solicitar, mediante los medios de prueba que la ley permita, y demostrar que habita o utiliza el inmueble para el cual está solicitando el servicio.

La conexión de la acometida a la red deberá ser autorizada por LA EMPRESA conforme a la resolución CREG 075 de 2021 o aquella que la modifique, sustituya o reemplace.

La conexión de la acometida a la red deberá ser efectuada por LA EMPRESA o personal autorizado por ella.

Los estudios de conexión, y por consiguiente los estudios de factibilidad, no se cobrarán. LA EMPRESA solicitará que se acredite que el predio cuenta con el respectivo permiso urbanístico o licencia de construcción.

11.3. Pasos para la conexión del servicio.

Para la conexión del servicio deberá observarse la siguiente metodología:

11.3.1. Cargas que no implican expansión de red. Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada solo requiera de la construcción de la acometida o Activo de Conexión, LA EMPRESA tendrá en cuenta lo siguiente:

- Para Nivel de Tensión I con cargas menores de (30) kVA el Cliente Potencial presentará la solicitud de conexión con los formatos y documentos indicados por la CREG 001 de 2023 que permitan iniciar el estudio de la solicitud, incluyendo la certificación de cumplimiento de RETIE.

11.3.2. Cargas que requieren expansión de red.

Se adelantará un estudio de factibilidad para determinar la viabilidad de la solicitud de conexión en los siguientes casos: Para Nivel de tensión I (teniendo en cuenta la suma de la carga existente y la proyectada) se presentará la solicitud de conexión con los formatos y documentos indicados por la CREG 001 de 2023 que permitan iniciar el estudio de la solicitud con carga mayor a treinta (30) kVA en áreas urbanas y quince (15) kVA en áreas rurales, tomando en consideración la capacidad de las redes de cada sector.

Para Nivel de tensión I con más doce (12) cuentas (la suma de las cuentas existentes y las cuentas proyectadas).

- Para niveles de tensión II, III y IV.
- Donde no exista infraestructura eléctrica disponible que involucre el montaje de una subestación o transformador de distribución y/o que implique expansión de redes mayores a 30 metros.
- Para la solicitud que requiere un cambio de nivel de tensión.

11.3.2.1. **Solicitud de Factibilidad.**

La responsabilidad de solicitar al operador de red el estudio de factibilidad del servicio será del Usuario Potencial, quien podrá hacerlo directamente o a través de un comercializador o un tercero. LA EMPRESA estudiará la solicitud, sin perjuicio de quien la presente siempre que acredite que representa al Usuario Potencial, mediante comunicación suscrita por él.

Como parte de la solicitud se deberá informar a LA EMPRESA la localización del inmueble, la potencia máxima requerida, el tipo de carga y el nivel de tensión al que desea conectarse. Si el solicitante no especifica el nivel de tensión, LA EMPRESA podrá decidir el más conveniente desde el punto de vista técnico.

11.3.2.2. **Estudio de factibilidad del servicio.**

Para el estudio de la solicitud de factibilidad del servicio, LA EMPRESA verificará el cumplimiento de los criterios definidos en la Resolución CREG 070 de 1998, o aquellas que la modifiquen o sustituyan. LA EMPRESA tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de factibilidad del servicio, para comunicarle formalmente al solicitante los resultados del estudio, con independencia del nivel de tensión para el que se haya hecho. Si el servicio es factible, LA EMPRESA tendrá la obligación de ofrecer al solicitante un punto de conexión y garantizar el libre acceso a la red.

La respuesta estará vigente, por un término de seis (6) meses contados a partir de la fecha en que ésta haya sido comunicada. No obstante, lo anterior, LA EMPRESA podrá manifestar su disposición a mantener vigente la factibilidad por un plazo mayor al indicado.

Si el servicio no es factible, LA EMPRESA deberá dar respuesta justificando las razones de su decisión dentro del plazo establecido en el primer inciso de este artículo.

En ningún caso el estudio de la solicitud de factibilidad del servicio podrá ser objeto de cobro al solicitante.

Parágrafo. El solicitante del estudio de factibilidad del servicio podrá presentar a LA EMPRESA, mediante comunicación escrita, sus preguntas y observaciones sobre las razones por las cuales indicó que el servicio no es factible o debe hacerse en otro nivel de tensión. LA EMPRESA deberá dar respuesta a dichas preguntas y observaciones en el término de quince (15) días hábiles.

11.4. **Solicitudes de conexión.**

La responsabilidad de solicitar a LA EMPRESA la conexión será del Usuario Potencial, quien podrá hacerlo directamente o a través de un comercializador o un tercero. LA EMPRESA deberá gestionar la solicitud de conexión, con independencia de quien la presente, siempre que acredite que representa al Usuario Potencial, mediante comunicación suscrita por éste. En cualquier caso, el solicitante deberá contar con la respuesta vigente de la factibilidad del servicio o del proyecto de conexión aprobado.

- 11.4.1. Para el estudio de la solicitud de conexión LA EMPRESA verificará el cumplimiento de los requisitos y criterios definidos en la Resolución CREG 070 de 1998, o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

El operador de red tendrá los siguientes plazos máximos para dar respuesta a una solicitud de conexión:

- Nivel de tensión 1: siete (7) días hábiles.
- Nivel de tensión 2: quince (15) días hábiles.
- Nivel de tensión 3: quince (15) días hábiles.
- Nivel de tensión 4: veinte (20) días hábiles.

El plazo que tiene LA EMPRESA para dar respuesta a una solicitud de conexión al nivel de tensión 4 podrá ser mayor cuando deba efectuar estudios que requieran de un mayor plazo.

En este caso, LA EMPRESA le informará al solicitante la necesidad de efectuar tales estudios y el plazo que tomará para dar respuesta, sin que éste pueda exceder de tres (3) meses contados desde la fecha de recibo de la solicitud de conexión.

11.4.2. **Estudio de coordinación de protecciones.**

Para las solicitudes de conexión de cargas iguales o superiores a 1 MVA en niveles de tensión II, III, y IV, el Usuario Potencial deberá tener en cuenta que debe elaborar y entregar el estudio de coordinación de protecciones que contenga como mínimo los siguientes requerimientos:

- A. Una descripción del modelo utilizado, en el que se incluyan las principales cargas como transformadores, tipos de conductores, cargas representativas (motores, etc.), generadores, si los hay, equivalentes de red y datos del sistema de protecciones. Adicionalmente, se deben incluir todas las condiciones típicas, normales y atípicas que se tuvieron en cuenta para el estudio de coordinación.

B. Los criterios de ajuste de las protecciones:

- De sobrecorriente.
- De baja tensión.
- De sobrecorriente de transformadores.
- De sobrecorriente de alimentadores.
- De sobrecorriente de generadores.

C. Los resultados del estudio del cálculo de corrientes de corto circuito trifásico y monofásico:

- Cálculo de corrientes de arranque de relés de motores, transformadores y alimentadores.
- Ajustes del dial de tiempo de cada una de las protecciones.

D. El diagrama unifilar del modelo utilizado para hacer el estudio de coordinación de protecciones.

E. La plantilla con los ajustes de relés de sobrecorriente, tensión, potencia inversa, etc.

F. Las curvas de coordinación asociadas a las protecciones que se ajusten a los criterios definidos en el estudio de coordinación de protecciones.

G. El ajuste definitivo (como están programados los relés en sitio). Fotos de los relés, diagramas, valores de ajuste final etc.

H. La información de corto circuito que les fue suministrada por ENEL COLOMBIA S.A. ESP.

I. Información de contacto del responsable del estudio de coordinación de protecciones.

La aprobación de la solicitud de conexión tendrá una vigencia de un (1) año, sin condicionamiento alguno, contado a partir de la fecha de respuesta, hecho que deberá ser informado por LA EMPRESA al solicitante. El contrato de conexión, en caso de requerirse según la regulación vigente, deberá suscribirse una vez haya sido aprobada la solicitud de conexión y dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el numeral 4.4.5 del anexo general de la Resolución CREG 070 de 1998 o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

En caso de que LA EMPRESA niegue una solicitud de conexión, deberá dar respuesta y justificar las razones de su decisión antes del vencimiento de los términos establecidos para cada nivel de tensión.

El estudio de la solicitud de conexión solo podrá ser objeto de cobro al solicitante en las situaciones es-

tablecidas en el artículo 4 de la Resolución CREG 225 de 1997 o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

Parágrafo 1. Cuando la solicitud haya sido presentada para la migración de un Usuario a un nivel de tensión superior, el plazo máximo con el que contará LA EMPRESA para dar respuesta será el establecido en la Resolución CREG 097 de 2008, o aquella que la modifique o sustituya.

Parágrafo 2. El solicitante de la conexión podrá presentar a LA EMPRESA, mediante comunicación escrita, sus preguntas y observaciones sobre las razones por las cuales negó la solicitud de conexión.

LA EMPRESA deberá dar respuesta a dichas preguntas y observaciones dentro del término de quince (15) días hábiles.

11.4.3. Ejecución de las obras de conexión.

La ejecución de las obras de conexión se deberá efectuar de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Distribución, definido en la Resolución CREG 070 de 1998 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

Las instalaciones internas son responsabilidad del Cliente Potencial, las cuales deberán cumplir las condiciones técnicas establecidas en los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes.

11.4.4. Puesta en servicio de la conexión.

Previo a 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 por la ampliación de su capacidad existente, así como los certificados de conformidad de producto a los que hubiere lugar por disposición normativa.

En caso de que el inmueble sobre el que se efectúa la solicitud de conexión haya tenido otra cuenta con LA EMPRESA y ésta tenga el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago, LA EMPRESA podrá trasladar dichos valores a la nueva cuenta que para tal efecto se cree en el mismo inmueble.

11.4.5. **Financiación de obras y equipos.**

LA EMPRESA podrá financiar las obras y equipos que instale directamente o a través de personas autorizadas e incluir en la factura del servicio público de energía las cuotas e intereses de esta financiación acordados con EL CLIENTE.

11.4.6. **Conexión de Autogeneradores a Pequeña Escala.**

En los casos en que un AGPE requiera conectarse a la Red de LA EMPRESA, el AGPE debe cumplir con las condiciones para la conexión dispuestas en la Resolución CREG 174 de 2021 y aquellas que la adiciónen, modifiquen o sustituyan.

12. INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES.

Por regla general todos los CLIENTES deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los CLIENTES que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.

12.1. **Adquisición e instalación.**

Cuando EL CLIENTE desee suministrar directamente el medidor deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, y tendrá un plazo de siete (7) días hábiles para entregar el medidor a LA EMPRESA, contados a partir de la aprobación de la solicitud; agotado el plazo sin que se haya realizado entrega, LA EMPRESA anulará la solicitud y EL CLIENTE deberá presentar una nueva.

En todo caso la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por EL CLIENTE quedará sujeta a la certificación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración, conformidad de producto y certificación que expida la entidad u organismo encargado de la acreditación.

Para los casos en que LA EMPRESA suministre el equipo de medida o preste los servicios de calibración, revisión y colocación de sellos al medidor, éstos serán cobrados al CLIENTE de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de prestarlo, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el numeral 18. Determinación de valores por cobrar por servicios de conexión y complementarios.

EL CLIENTE podrá solicitar la devolución de los equipos que entregó a LA EMPRESA y que no fueron instalados por causas atribuibles a él, en un plazo no superior a sesenta (60) días calendario.

Vencido este plazo, LA EMPRESA no se hará responsable de los mismos.

12.2. **Localización del medidor.**

Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, y que permitan hacer la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al CLIENTE. Con el fin de garantizar la correcta medición del consumo, LA EMPRESA podrá instalar equipos de medida fuera del predio, los cuales pueden estar localizados en la red de MT (Media Tensión) o BT (Baja Tensión); en todo caso se garantizará al CLIENTE el acceso a la lectura del medidor.

En caso de que EL CLIENTE impida la instalación de estos equipos, la empresa podrá suspender el servicio de energía de acuerdo con lo previsto en la cláusula 19.1 de este Contrato.

Será responsabilidad exclusiva del CLIENTE la custodia de estos equipos de medida.

12.3. **Reposición del equipo de medida.**

Será obligación del CLIENTE hacer, reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de LA EMPRESA, como se dispone en el numeral 12.1 de este Contrato, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de mayor exactitud. 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.

En los casos en los que EL CLIENTE opte por elegir a LA EMPRESA para hacer esta reposición deberá manifestarlo expresamente y presentar una solicitud en tal sentido.

Parágrafo 1. Provisionalmente LA EMPRESA podrá instalar un medidor, mientras EL CLIENTE le comunica que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un período de facturación, LA EMPRESA podrá facturar al CLIENTE el medidor y los costos asociados a esta operación.

Parágrafo 2. LA EMPRESA podrá adelantar programas de cambio de medidores por razones de orden tecnológico, o para desarrollar proyectos de medición inteligente. En estos casos LA EMPRESA comunicará previamente al CLIENTE sobre el programa por desarrollar. En los casos en que LA EMPRESA asuma el costo de los medidores, éstos serán de propiedad de LA EMPRESA.

12.4. Control sobre el funcionamiento de los medidores.

LA EMPRESA de oficio o a petición del CLIENTE, podrá hacer revisiones al equipo de medida y las acometidas para verificar su estado o su funcionamiento y podrá retirarlos temporalmente para su verificación. Únicamente el personal autorizado por LA EMPRESA podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control.

12.5. Sellado de las instalaciones.

Los medidores deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo similar certificado, que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto, intencional como inadvertida para lo cual LA EMPRESA sellará tales dispositivos.

Los sellos solo pueden ser retirados por personal autorizado por LA EMPRESA. EL CLIENTE que rompa los sellos o permita que esto ocurra, es responsable por todos los costos y consecuencias legales derivadas.

12.6. Características técnicas de los equipos de medida.

Las características técnicas que deberán cumplir los equipos de medida serán las siguientes:

- Podrán ser monofásicos, bifásicos o trifásicos de acuerdo con la conexión autorizada e informada al CLIENTE por LA EMPRESA.

TEM	CARGA (C) KVA	ÍNDICE DE CLASE PARA MEDIDORES DE ENERGÍA ACTIVA	ÍNDICE DE CLASE PARA MEDIDORES DE ENERGÍA REACTIVA	CLASE DE EXACTITUD PARA TRANSFORMADORES DE CORRIENTE	CLASE DE EXACTITUD PARA TRANSFORMADORES DE TENSIÓN	TIPO DE CONEXIÓN
1	$C \geq 30.000$	0,25	2	0,25	0,2	INDIRECTA
2	$30.000 > C \geq 100$	0,55	2	0,55	0,5	SEMIDIRECTA O INDIRECTA
3	$100 > C \geq 10$	1	2	0,5	0,5	DIRECTA SEMIDIRECTA O INDIRECTA
4	$C < 10$	1 Ó 2	2 Ó 3	-	-	DIRECTA

- Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes, a las adoptadas por LA EMPRESA, a las normas internacionales correspondientes o aquellas que las modifiquen o sustituyan.
- Los medidores y transformadores de medida deben cumplir con los índices de clase, de exactitud indicados en la siguiente tabla, de conformidad con lo establecido en la resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituyan:

12.7. Garantía.

Cuando el equipo de medida sea suministrado por LA EMPRESA, se garantizará su correcto funcionamiento por un período de tres (3) años, contados a partir de la instalación.

En caso de falla o incorrecto funcionamiento, LA EMPRESA repondrá el medidor defectuoso a su costa durante la vigencia de la garantía.

Si el medidor defectuoso fue suministrado por EL CLIENTE, se aplicará el procedimiento previsto para reposición del medidor. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor.

12.8. Medidor de prepago.

De acuerdo con lo previsto en la Regulación LA EMPRESA podrá prestar el servicio en la modalidad de prepago a sus CLIENTES; en este caso los medidores deberán cumplir las condiciones técnicas previstas en la Resolución CREG 096 de 2004, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o adicione.

12.9. **Instalación provisional de medidor.**

LA EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos CLIENTES cuyas instalaciones cumplan las condiciones mínimas de seguridad requeridas. En todo caso, EL CLIENTE deberá efectuar las adecuaciones y cumplir las condiciones del servicio establecidas por LA EMPRESA.

De no realizarse las adecuaciones en los plazos indicados, LA EMPRESA suspenderá el servicio, hasta tanto las obras sean ejecutadas. El costo de las conexiones y del alquiler del equipo de medida estará a cargo del CLIENTE y éste será responsable de los daños y fallas que se llegaren a presentar como consecuencia de no tener adecuadas técnicamente las instalaciones.

12.10. **Otros sistemas de medición.**

La EMPRESA podrá instalar de manera temporal o permanente un sistema de medición en el punto de conexión a la red en forma paralela al sistema de medición del CLIENTE. Estos equipos de medida cumplirán con las características técnicas exigidas por la normatividad vigente. En el caso de presentarse diferencia no justificada en los registros de consumo entre los dos equipos, la EMPRESA podrá facturar el consumo con fundamento en el registro de la medida de respaldo, y podrá facturar el costo del sistema de medición con base en este al CLIENTE.

12.11. **Instalación de sistemas de telemedida.**

Cuando la EMPRESA lo considere conveniente o cuando el tipo de punto de medición lo requiera, se instalarán sistemas de telemedida, con el fin de efectuar la lectura remota garantizando que EL CLIENTE tenga acceso a la lectura mediante un visualizador u otros medios tecnológicos.

12.12. **Sistemas de medición para AGPE.**

En el evento de la existencia de cliente AGPE que entregue excedentes a LA EMPRESA, la medición debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

12.13. **Infraestructura de Medición Avanzada o Sistemas de Medición Inteligente.**

En caso tal que los usuarios decidan implementar, voluntariamente, infraestructuras de medición avanzada (AMI) o sistemas de medición inteligente, deberán adquirir aquellos sistemas que sean interoperables con las soluciones del OR. Para estos efectos, el usuario tendrá la oportunidad de coordinar con el OR la solución

a implementar y la instalación de las componentes del sistema de medición.

Los sistemas de medición deberán cumplir con los requisitos establecidos por la autoridades nacionales y por las normas de la empresa.

En caso de que el usuario decida instalar su propio medidor inteligente, debe informar de manera expresa y por escrito a la empresa para coordinar la instalación, asumiendo los costos de adquisición e instalación.

El medidor inteligente instalado, sea por el operador o por el usuario, será operado por el OR, debiendo el usuario facilitar el acceso para mantenimiento, verificación y lectura del dispositivo.

La propiedad del medidor puede ser del usuario si así se acuerda, pero debe cumplir con las obligaciones contractuales respecto a su uso y conservación, permitiendo a la empresa la verificación y acceso adecuados.

De acuerdo con lo dispuesto 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.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de la resolución CREG 101001 de 2022, el equipo de medida será de propiedad de quien lo hubiere pagado, lo que se podrá efectuar de la siguiente forma:

a) Adquirir su propio medidor avanzado. El usuario tendrá la oportunidad de escoger, adquirir y coordinar con el OR la instalación del medidor avanzado, según las disposiciones establecidas en los contratos de condiciones uniformes de los comercializadores que atienden en el mercado de comercialización respectivo. En los contratos de condiciones uniformes, los comercializadores deben incluir las condiciones técnicas definidas por el OR para que el usuario pueda adquirir, dentro de las opciones de mercado, aquellos interoperables con la solución escogida por la Empresa.

13. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

LA EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad prevista en la regulación.

En el evento en que EL CLIENTE solicite una mejora de la confiabilidad y calidad del servicio y ésta requiera la ejecución de obras de infraestructura para reforzar los Activos de Uso del STR (Sistema de Transmisión Regional) o SDL (Sistema de Distribución Local) del OR (Operador de Red), el costo eficiente de dichas obras será asumido por EL CLIENTE interesado a menos que LA EMPRESA decida hacer las inversiones. LA EMPRESA queda obligada a ofrecer el nivel de calidad solicitado siempre y cuando sea técnicamente factible.

De acuerdo con la cláusula 9.13, cuando se presenten perturbaciones a la calidad del servicio previstas en la resolución CREG 024 de 2005 modificada parcialmente por la resolución CREG 016 de 2007 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, tales como:

- Distorsión individual de corriente y total de la demanda TDD.
- Desbalance de tensión.
- Factor de potencia.
- Fluctuación de tensión.

EL CLIENTE debe corregirlas en los tiempos estipulados por la regulación vigente, cuando se superen los límites descritos en la siguiente tabla:

LÍMITES CALIDAD DE POTENCIA ELÉCTRICA EN PUNTO DE CONEXIÓN PCC						
PARÁMETRO REFERENCIA			NIVEL DE TENSIÓN DE CONEXIÓN PCC: 120 V A 69.000 V			
LÍMITES DE DISTORSIÓN DE CORRIENTE						
MÁXIMA DISTORSIÓN DE CORRIENTE ARMÓNICA EN PORCENTAJE (%) DE IL						
ARMÓNICOS IMPARES DE ORDEN H						
ISC/IL	<11	11<=H17	17<=H23	23<=H35	35<=H	TDD
<20	4,0	2,5	1,5	0,6	0,3	5,0
20<50	7,0	3,5	2,5	1,0	0,5	8,0
50<100	10,0	4,5	4,0	1,5	0,7	12,0
100<1000	12,0	5,5	5,0	2,0	1,0	15,0
>1000	15,0	7,0	6,0	2,5	1,4	20,0
ARMÓNICOS PARES DE ORDEN H						
ISC/IL	<11	11<=H17	17<=H23	23<=H35	35<=H	
<20	1,00	0,50	0,38	0,15	0,08	
20<50	1,75	0,88	0,63	0,25	0,13	
50<100	2,50	1,13	1,00	0,38	0,18	
100<1000	3,00	1,38	1,25	0,50	0,25	
>1000	3,75	1,75	1,50	0,63	0,35	
IL: MÁXIMA CORRIENTE DE CARGA A 60 HZ EN PUNTO DE CONEXIÓN (PCC)						
ISC: MÁXIMA CORRIENTE DE CORTOCIRCUITO EN PCC		H: ORDEN DE ARMÓNICO		TDD: ÍNDICE DE DISTORSIÓN TOTAL DE LA DEMANDA		
DESBALANCE DE TENSIÓN						
V2/V1	2,00					
FACTOR DE POTENCIA						
FP	>=0,9 INDUCTIVO					
FLUCTUACIÓN DE TENSIÓN - FLICKER						
MAX. PST (95%)	1,0					
MAXPLT (95%)	0,8					
FUENTE: GERENCIA TÉCNICA CODENSA S.A. E.S.P. V1 2010						

EL CLIENTE podrá contratar el servicio de medición y análisis de los parámetros de calidad de potencia descritos en la tabla anterior y medidos en Pcc, con cualquier compañía de reconocida trayectoria en el sector eléctrico siempre y cuando los procedimientos y equipos de medición cumplan con las especificaciones técnicas definidas en la norma técnica colombiana NTC- IEC 61000-4 30 - 2012 (ed. 2008 IEC) o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, en especial respecto del período de medición mínimo, EL CLIENTE podrá contratar el servicio de medición y análisis de los parámetros de calidad de potencia descritos en la tabla anterior y medidos en Pcc, con cualquier compañía de reconocida trayectoria en el sector eléctrico siempre y cuando los procedimientos y equipos de medición cumplan con las especificaciones técnicas definidas en la norma técnica colombiana NTC- IEC 61000-430 - 2012 (ed. 2008 IEC) o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, en especial respecto del período de medición (mínimo una semana) y la clase del equipo de medición (clase A).

El sistema de medición debe contar con un certificado de cumplimiento de clase emitido por un laboratorio internacional, en tanto no existan la cantidad de laboratorios a nivel nacional certificados ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC, propuesta regulatoria CREG 065 de 2012 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan y un certificado de calibración vigente al momento de la medición, los cuales deben hacer parte del informe de medición; sin embargo, y si así lo desea EL CLIENTE, podrá contratar este servicio con LA EMPRESA.

Parágrafo 1. LA EMPRESA se reserva el derecho a verificar en cualquier momento, el estado de los indicadores descritos en la tabla anterior en Pcc y cualquier otro que considere necesario para evaluar la calidad de la potencia en Pcc.

Si producto de las mediciones en Pcc se evidencia el incumplimiento de los indicadores descritos en la tabla anterior, los plazos para hacer las correcciones serán los previstos en la Resolución CREG 016 de 2007 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Parágrafo 2. Si EL CLIENTE requiere identificar al interior de sus instalaciones aquellas cargas que generan el incumplimiento de los límites registrados en Pcc, requerirá de un estudio adicional (si la medida en Pcc asocia más de un equipo o carga conectada) que podrá contratar con el proveedor que elija, así como, las soluciones de carácter técnico (bancos de compensación, filtros, etc.) requeridas para mitigar el impacto a la red de distribución de LA EMPRESA.

Frente a los eventos de tensión y de acuerdo con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) los equipos y dispositivos utilizados en las instalaciones eléctricas deben operar adecuadamente en un entorno electromagnético sin generar perturbaciones no deseadas al sistema o a otros equipos y tener la capacidad de soportar las perturbaciones producidas por otros equipos o sistemas y continuar operando satisfactoriamente.

Por lo tanto, EL CLIENTE es responsable de la mitigación y efectos al interior de su instalación eléctrica (operación no satisfactoria de equipos conectados aguas abajo del Pcc) producidos por los eventos de tensión, dentro de los cuales se identifican los hundimientos o huecos de tensión (sag), las elevaciones de tensión (swell) y las interrupciones de tensión menores a un minuto, ya sea que especifique adecuadamente los equipos utilizados en su instalación eléctrica (clase y grupo de compatibilidad electromagnética) o ejecute las recomendaciones para mitigar tales efectos (p.ej. la instalación de UPS, compensadores dinámicos de tensión, etc.) producto de un estudio de calidad de potencia al interior de sus instalaciones.

Si transcurrido el término fijado por la regulación ocho (8) días hábiles siguientes a la identificación del CLIENTE que genera la deficiencia de acuerdo con la resolución CREG 016 de 2007 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan y no se ha logrado un acuerdo en conjunto entre EL CLIENTE y LA EMPRESA para definir el plazo máximo razonable para la corrección de la deficiencia por parte del CLIENTE o si transcurrido el plazo acordado para la corrección de la deficiencia, ésta no ha sido corregida, LA EMPRESA desconectará el equipo causante de la deficiencia o en su defecto la carga del CLIENTE, e informará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en dos (2) días hábiles.

Parágrafo 3. Cuando un CLIENTE manifieste que el servicio no cumple con los niveles de calidad de potencia establecidos,

podrá solicitar la instalación de un equipo de registro de calidad de potencia en su Pcc. LA EMPRESA programará su instalación en un plazo de treinta (30) días hábiles e informará al CLIENTE de la fecha de instalación. Una vez realizada la medición, se entregará un informe en el que se detalle el nivel de los indicadores de la tabla anterior y aquellos que evalúen la calidad de la potencia suministrada por LA EMPRESA de acuerdo con la regulación vigente. Si los valores de los indicadores que evalúan la calidad de la potencia suministrada están dentro de los rangos establecidos por la regulación, o el nivel de servicio indicado por el CLIENTE se deba a indicadores fuera de los rangos establecidos en la tabla anterior o a efectos de los eventos de tensión no mitigados por el CLIENTE, éste asumirá el costo asociado con la medición y análisis de calidad de potencia realizado por LA EMPRESA.

El costo asociado con la medición y análisis de calidad de potencia hecho por LA EMPRESA será publicado en la página de internet de LA EMPRESA y será informado al momento de programar la instalación del equipo de calidad de potencia. El CLIENTE podrá desistir de la solicitud de verificación de los indicadores de calidad de potencia en Pcc a través de comunicación escrita hacia LA EMPRESA en los siguientes quince (15) días hábiles luego de recibida la comunicación de la programación. El cobro podrá ser financiado y recaudado a través de la factura de servicio, previa solicitud a LA EMPRESA.

14. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

De acuerdo con lo estipulado en 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 especialmente 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.

15. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En caso de incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio, LA EMPRESA compensará al CLIENTE en los términos previstos en la regulación.

16. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA.

Las instalaciones internas son responsabilidad del CLIENTE, deberán cumplir con los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes.

17. REDES DE USO GENERAL.

El CLIENTE no podrá utilizar las redes de uso general, ni llevar a cabo obras en éstas, salvo autorización expresa de LA

EMPRESA. Le corresponde a LA EMPRESA la administración, operación y mantenimiento de las redes de uso general y al propietario la reposición de estas.

18. DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS.

De conformidad con la resolución CREG 225 de 1997, LA EMPRESA ofrece los siguientes servicios a sus CLIENTES:

18.1. Servicios de conexión prestados por LA EMPRESA.

- Estudio de la Conexión.
- Suministro del medidor, cable de acometida y otros materiales asociados a la conexión.
- Ejecución y mano de obra de la conexión.
- Revisión inicial y sellado de la conexión.
- Calibración inicial del medidor o sistema de medición.
- Configuración y parametrización del medidor o sistema de medición electrónico.

18.2. Servicios complementarios a la conexión prestados por LA EMPRESA.

- Calibración posterior del medidor o sistema de medición.
- Reconexión del servicio (incluye suspensión y reconexión).
- Reinstalación del servicio (incluye corte y reinstalación).
- Alquiler de medidores y acometidas en instalaciones provisionales.
- Inspecciones técnicas de las instalaciones (estas inspecciones no reemplazan la certificación RETIE).

El cobro de los servicios prestados se sujeta a los siguientes regímenes de libertad tarifaria.

18.3. Servicios sometidos al Régimen de Libertad Regulada.

- Revisión inicial y sellado de la conexión.
- Calibración del medidor o sistema de medición.
- Reconexión del servicio.
- Reinstalación del servicio.

Para los servicios de reconexión y reinstalación se establece un cargo que remunera los costos en que incurre LA EMPRESA para ejecutar las actividades de suspensión y reconexión; así como, las de corte o suspensión

especial y reinstalación. Los costos en que se incurre para estas actividades son costos directos (mano de obra, transporte, equipos y materiales) y costos indirectos según corresponda. Estos servicios se diferencian por modalidad de servicio (residencial y no residencial) por el tipo de conexión (monofásica, bifásica o trifásica) y por medición directa, semidirecta o indirecta. El cargo aplicado es único para todo el mercado regulado independiente de su localización geográfica.

Cuando las actividades de revisión de la conexión, reconexión o reinstalación del servicio se realicen en una conexión con medida indirecta o requieran de trabajos especiales, se cobrará según presupuesto observando las mejores condiciones objetivas y los costos eficientes para la prestación de estos servicios.

LA EMPRESA publicará los valores de precios y cargos en un pliego tarifario que estará disponible en los Centros de Servicio y Puntos de Contacto con EL CLIENTE.

19. FACTURACIÓN.

De acuerdo con las disposiciones que rigen la materia, y en especial las proferidas por la CREG, la facturación y la determinación del consumo facturable se regirán por las siguientes disposiciones:

19.1. Requisitos de las facturas de cobro.

La factura de cobro expedida por LA EMPRESA contendrá como mínimo la siguiente información:

- El nombre de LA EMPRESA.
- El nombre y número de identificación del CLIENTE.
- La dirección del inmueble donde se presta el servicio o están instalados los equipos de medición.
- La dirección a donde se envía la factura de cobro.
- Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
- Clase de servicio o uso del inmueble.
- Período de facturación del servicio.
- Cargo fijo en el caso que la CREG lo autorice.
- Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
- Componentes del costo unitario de prestación del servicio.
- Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- Lecturas actual y anterior (en los casos que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.

- Fecha de lectura para el siguiente período de facturación.
- Nivel de tensión.
- Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla o de la desviación significativa del consumo.
- El consumo actual en unidades físicas.
- El consumo de los seis períodos anteriores y el promedio de éstos.
- Valor de las deudas atrasadas.
- El valor de las cuotas de financiación por obras o equipos.
- El valor de otras facturas para las que se solicitó agrupación.
- El valor total a pagar y la fecha de vencimiento para su cancelación.
- La mención de que la factura presta mérito ejecutivo.
- Monto de los subsidios y la base de su liquidación.
- Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
- Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión o corte del servicio.
- Cargos por reconexión o reinstalación.
- Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
- Los valores compensados al CLIENTE por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.
- Teléfono de atención del operador de red.

Parágrafo 1. De acuerdo con lo previsto en las normas vigentes, LA EMPRESA podrá incluir en las facturas del servicio de energía el cobro del tributo de alumbrado público en los casos en que se haya suscrito convenio para tal fin con el respectivo municipio.

Parágrafo 2. De igual manera, LA EMPRESA podrá incluir en la factura el cobro de otros servicios públicos en los casos en que haya suscrito convenios con otras empresas de servicios públicos para tal fin. El usuario no podrá cancelar el servicio de energía con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

Parágrafo 3. Adicionalmente, LA EMPRESA podrá incluir en las facturas de cobro aquellos conceptos que EL CLIENTE expresamente autorice.

Parágrafo 4. En el caso de créditos de energía, generación de excedentes, exportación de energía o importación de energía la facturación reflejará la información que corresponda; los saldos a favor de los clientes podrán ser abonados a la facturación del período siguiente.

19.2. Facturación agrupada de cuentas.

EL CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA la agrupación de diferentes cuentas a su cargo. Para atender estas solicitudes LA EMPRESA utilizará un esquema especial de cuenta principal o cuenta padre y cuentas asociadas. En la solicitud se deberá indicar una cuenta referencia para crear la cuenta principal.

Una vez formalizada la solicitud LA EMPRESA efectuará las validaciones técnicas y comerciales de acuerdo con sus procedimientos con el fin de aprobar o rechazar la solicitud.

La liquidación de consumos y otros conceptos por facturar se efectuará individualmente en cada una de las cuentas que conformen la agrupación y todos los conceptos facturados serán trasladados de las cuentas hijo a la cuenta principal en cada período de facturación, conformándose una sola cuenta a pagar con todos los valores trasladados.

La entrega del grupo de facturas se hará en el lugar de entrega de la cuenta principal y/o dirección electrónica que se haya definido.

EL CLIENTE, en cualquier momento, podrá solicitar la desagrupación total o parcial de las cuentas agrupadas y tener como requisito previo el pago de las cuentas ya facturadas por el sistema de agrupación.

19.3. Períodos de facturación.

Con excepción de los medidores de prepago, LA EMPRESA efectuará la lectura de los medidores y expedirá las facturas correspondientes. Los períodos de lectura y facturación serán mensuales o bimestrales.

LA EMPRESA, de acuerdo con el crecimiento de su mercado, ajustará los ciclos de facturación en los que tiene distribuidos sus CLIENTES sin que se requiera notificación previa de estos ajustes.

LA EMPRESA, puede implementar procesos de facturación en sitio a través de los cuales la entrega de la factura se hace en la misma fecha de la lectura del medidor.

19.4. Determinación del consumo facturable.

Por regla general el consumo facturable se determina con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo sistema de medida. En caso de que esto no sea posible se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso:

- Cálculo por Promedio del estrato socioeconómico.
- Cálculo por Aforo.
- Cálculo por Promedio de consumo.

19.4.1. Cálculo por Promedio del estrato socioeconómico.

Aplica exclusivamente a CLIENTES residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el consumo promedio de los CLIENTES de su mismo estrato. El consumo se determinará con base en el consumo promedio de los CLIENTES del mismo estrato que cuenten con medida en el período de facturación inmediatamente anterior, considerando el mercado total de LA EMPRESA.

19.4.2. Cálculo por Aforo.

Se aplica el aforo del que se disponga en el momento de la inspección que podrá ser el aforo individual de carga, la capacidad instalada o la potencia instantánea medida en el momento de la inspección. El cálculo por aforo podrá realizarse con las siguientes modalidades:

19.4.2.1. Aforo individual de carga.

Se determinan los consumos a partir de los equipos eléctricos que tiene EL CLIENTE en el predio. El Consumo calculado (Cc) por período se determina así:

$Cc = Ci \times Fu \times 24 \text{ Horas día} \times \text{los días de permanencia del subregistro}$

Se define como:

Ci: Carga instalada. Se obtiene de la suma de las potencias nominales de los electrodomésticos contabilizados en el predio que son susceptibles de conectarse y usarse.

Fu: Factor de utilización.

Cuando el aforo es en magnitud superior a la capacidad instalada se utilizará este método para su cálculo.

El Factor de utilización (Fu) depende de la actividad que se desarrolle en el predio, así:

- Para CLIENTES residenciales el 20%
- Para CLIENTES No residenciales el 30%
- Para alumbrados exteriores el 50%
- Para equipos de Comunicaciones (Telemáticos, Antenas, Concentradores y sistemas telemáticos.) el 100%

Para los CLIENTES y servicios eléctricos no residenciales que consuman energía en jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización se definirá según la duración real de su jornada laboral o las horas reales de su utilización del servicio.

$Fu = \text{horas de consumo} / 24 \text{ horas}$

En el evento en que la inspección demuestre que la actividad desarrollada es diferente a la registrada en el sistema comercial, se tomará como base la clase de servicio identificada con el factor de utilización correspondiente.

El consumo por período se calculará estimando los consumos parciales referentes a cada grupo de artefactos con igual factor de utilización.

$Cc1 = Ci1 \times Fu1 \times 24 \text{ Horas día} \times \text{los días de permanencia del subregistro.}$

ELECTRODOMÉSTICO	FACTOR DE UTILIZACIÓN	TIPO DE CLIENTE	CONDICIÓN
EQUIPO DE SOLDADURA	5%	RESIDENCIAL	
HORNOS DE COCINA O MICROONDAS	5%	RESIDENCIAL	
DUCHAS Y CALENTADORES DE PASO	5%	TODOS	
MOTORES	5%	RESIDENCIAL	
ESTUFAS ELÉCTRICAS	10%	RESIDENCIAL	
EQUIPOS DE SOLDADURA	30%	NO RESIDENCIAL	SI SUPERA EL 50% DEL AFORO TOTAL
HORNOS	30%	NO RESIDENCIAL	SI SUPERA EL 50% DEL AFORO TOTAL
HORNOS DE CERÁMICA PRINCIPAL	30%	NO RESIDENCIAL	SI SUPERA EL 50% DEL AFORO TOTAL
HORNOS DE CERÁMICA ADICIONALES	30%	NO RESIDENCIAL	
EQUIPOS DE RAYOS X	30%	NO RESIDENCIAL	SI SUPERA EL 50% DEL AFORO TOTAL
PUENTE GRÚAS	10%	TODOS	
PLUMA GRÚA DE CONSTRUCCIÓN	10%	NO RESIDENCIAL	
MEZCLADORES DE CONCRETO TIPO TROMPO	5%	NO RESIDENCIAL	
TORRES GRÚAS	30%	NO RESIDENCIAL	

19.4.2.2. Aforo a partir de la Capacidad Instalada.

Para este método el consumo calculado por LA EMPRESA para cada período se efectúa considerando la capacidad máxima de la componente limitante del sistema. Para esto se toma como Carga instalada "Ci", el menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de corriente y potencial, del sistema de medida y las protecciones.

El consumo calculado (Cc) por período se determina así:

$Cc = Ci \times Fu \times 24 \text{ Horas día} \times \text{los días de permanencia del subregistro.}$

Se define:

Ci: Carga instalada. Para este caso será el valor de la capacidad nominal de la componente limitante del sistema.

Fu: Factor de utilización. Se toma como está descrito en el método por aforo individual de carga.

19.4.2.3. Aforo a partir del Cálculo por potencia Instantánea.

Para este método se consideran las medidas de voltajes y corrientes efectuadas en terreno durante la inspección técnica del suministro o con información proveniente de los perfiles de carga existente en el medidor; con las que se calculan la Potencia Instantánea (PI) que consume EL CLIENTE al momento de la visita o durante el periodo en estudio.

$PI = ((VT \times IT) + (VR \times IR) + (VS \times IS)) / 1000$

Se define:

VT, VR y VS: Voltajes medidos en cada fase (V) IT, IR y IS: Corrientes medidas en cada fase (A)

El Consumo calculado (Cc) por período se determina así:

$Cc = PI \times Fu \times 24 \text{ horas} \times Dp$ Se define: Fu: Factor de utilización. Se toma como está descrito en el método por aforo individual de carga.

Dp: Días de permanencia del subregistro.

19.4.3. Cálculo por Promedio de consumos.

El cálculo por promedio de consumos podrá realizarse con los siguientes métodos:

19.4.3.1. Cálculo por Promedio de consumos registrados.

Se basa en determinar la energía consumida y no facturada a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis períodos de facturación

con consumo medido, sí la facturación es mensual y tres períodos sí la facturación es bimestral, con consumos medidos y reales que muestre EL CLIENTE posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del sistema de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.

El consumo calculado por período (Cc) será el valor promedio de energía mensual consumida durante un período de tiempo en el que los sistemas de medida del CLIENTE registraron la energía suministrada al predio de manera completa y correcta.

$Cc = (Cr1 + Cr2 + \dots + Crn) / n$

Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro se tomará desde la fecha de la revisión.

19.4.3.2. Cálculo por Porcentaje registrado por el medidor.

Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en terreno o en un Laboratorio de medidores acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación "ONAC".

El Consumo calculado se obtiene a partir del Consumo promedio facturado (Cf) sobre el porcentaje que, de acuerdo con las pruebas realizadas, registraba el medidor.

$Cc = Cf / \text{Porcentaje registrado por el medidor.}$

Tendrán prioridad para este cálculo los resultados obtenidos en el laboratorio sobre los que se obtengan en terreno. Salvo en aquellos casos en que se muestre en la inspección que el error en la medición proviene de conexiones defectuosas, contactos deficientes o manipulación del medidor que no afectaron sus partes internas y por lo tanto en el banco de pruebas del laboratorio son corregidas y presentan una medida sin error.

Parágrafo 1. La liquidación en pesos para cada uno de los casos anteriormente descritos será la que resulte de multiplicar el consumo en kilovatios-hora, por la tarifa vigente en la fecha de detección por el tiempo de permanencia del hallazgo. En todos los casos el tiempo de permanencia se determinará de acuerdo con las pruebas y según lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Liquidación \$ = $(cc - cf) \times TV$ Cc = Consumo calculado.
Cf = Consumo facturado.

TV = Tarifa en vigencia en el momento del hallazgo.

Parágrafo 2. La tarifa que se aplicará será la vigente para el estrato en el momento del hallazgo.

Parágrafo 3. LA EMPRESA liquidará el servicio de energía eléctrica teniendo como base las tarifas.

En todos los casos el tiempo de permanencia se determinará de acuerdo con las pruebas y según lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

19.4.4. **Determinación del consumo para CLIENTES con medidor en casos especiales.**

19.4.4.1. **Para CLIENTES con medidor de prepago.**

El consumo facturable a los CLIENTES con medidor prepago será determinado por la cantidad de kilovatios-hora de energía eléctrica que EL CLIENTE acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

19.4.4.2. **Para CLIENTES con medición colectiva.**

En este caso, se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia de registro del medidor entre dos (2) lecturas consecutivas y luego se dividirá ese consumo entre el número de CLIENTES.

19.4.4.3. **Para CLIENTES que presenten desviaciones significativas.**

En este caso, se establecerá el consumo con base en el numeral 19.4.3 Cálculo por Promedio de Consumos Registrados, del presente Contrato, mientras se establece la causa de la desviación.

Se entenderá por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos según la Resolución 105 007 2024 expedida por la CREG y en las normas que la complementen, adicione o sustituyan.

Para calcular el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del período de facturación, se aplicará lo establecido en la Resolución 105 007 2024 expedida por la CREG y en las normas que la complementen, adicione o sustituyan.

La Empresa adoptará los siguientes procesos de analítica de datos, para confirmar que la desviación se encuentra justificada y en tal caso será exceptuada de realizar la visita de investigación, así como lo establece la Resolución 105 007 2024 expedida por la CREG:

1. 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 estipulado en el artículo 1 de la Resolución 105 007 2024 expedida por la CREG.
2. 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.
3. 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.
4. La EMPRESA considerará como causa válida de la desviación, aquellos motivos reportados por los clientes mediante la página web de la EMPRESA, según lo estipulado en el artículo 1 de la Resolución 105 007 2024 expedida por la CREG.

La EMPRESA podrá hacer uso de cualquier otra información (analítica de datos), de la cual disponga dentro de la ventana de los seis (6) periodos o doce (12) periodos, según corresponda, proveniente de una inspección exitosa, investigación de desviación de consumo, normalización de un consumo promedio o aplicación de un ajuste, entre otros. En este sentido, esta información se considera motivo que explica la causa de la desviación.

Las cuentas que presenten una desviación significativa de consumo hacia abajo, requerirán de una verificación que establezca la causa de la desviación, siempre que la EMPRESA así lo considere, según lo estipulado en el artículo 1 de la Resolución 105 007 2024 expedida por la CREG.

19.4.4.4. **Para CLIENTES con subregistro de energía por fallas técnicas o de fuerza mayor.**

El consumo facturable para los CLIENTES que carecen de registro confiable a causa de Fallas Técnicas o de fuerza mayor, sin que necesariamente se haya presentado variación significativa de consumos, se determinará utilizando alguno de los siguientes métodos: promedio del estrato socioeconómico, porcentaje registrado por el medidor, aforo individual de carga, capacidad instalada o potencia instantánea.

Una vez aclarada la causa del subregistro, LA EMPRESA procederá a establecer la diferencia entre los valores establecidos por uno de los anteriores

métodos y el valor facturado, que serán cargados al CLIENTE como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

La EMPRESA podrá hacer uso de cualquier información (analítica de datos), de la cual disponga dentro del periodo (s) de investigación, según corresponda, balances de energía provenientes de Macromedidores de energía, Perfiles de carga de Medidores, inspección(s) efectuadas, historicos de consumos facturados, entre otros. Para fines de determinar el tiempo de permanencia durante el cual se explica el consumo suministrado sin facturación.

Para equipos de medida con configuración de franjas horarias, se aplicará la tarifa sencilla vigente en el mes de detección, sin hacer discriminación por consumos en tales franjas.

19.4.5. **Determinación de consumo en casos especiales para CLIENTES sin medidor.**

19.4.5.1. **Para CLIENTES que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.**

En estos casos, el consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los CLIENTES del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de LA EMPRESA.

Para CLIENTES no residenciales el consumo se determinará con base en aforo individual de carga o capacidad instalada, de acuerdo con la mejor información disponible.

En los casos en que no sea posible la medición individual por las razones previstas en este artículo, LA EMPRESA podrá pactar con los CLIENTES la determinación del consumo en la forma prevista en el inciso anterior.

En los casos en que sea viable técnicamente, LA EMPRESA podrá instalar acometidas y medidores individuales y cobrará al CLIENTE un valor por concepto de arriendo de estos elementos.

19.4.5.2. **Para CLIENTES con ausencia de registro de energía por fuerza mayor.**

El consumo facturable para los CLIENTES que carecen de registro confiable a causa de fuerza mayor, se determinará utilizando alguno de los siguientes métodos: promedio del estrato socioeconómico, aforo individual de carga, capacidad instalada o potencia instantánea.

Una vez aclarada la causa de la ausencia de registro, LA EMPRESA procederá a establecer la diferencia entre los valores estimados y los valores facturados, que serán cargados al CLIENTE como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

Parágrafo: En los casos en los que no se puedan eliminar las razones de la falta de medición individual del consumo, la empresa podrá determinar el consumo del predio mediante los métodos de aforo individual de carga o potencia instantánea, encontrados en revisiones técnicas realizadas por LA EMPRESA.

19.4.6. **Determinación del consumo facturable para CLIENTES con medidor de energía reactiva.**

Si el sistema de medida de los CLIENTES cuenta con registro de energía reactiva, esta se les facturará cuando, comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa, de manera que el consumo facturable se determina así:

Si $CER > 0.5 * CEAF$:

$CERF = CER - 0.5 * CEAF$ Si $CER \leq 0.5 * CEAF$: $CERF = 0$

Se define así:

CER: Consumo de Energía Reactiva Registrado: determinado con base en las diferencias en el registro del sistema de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo sistema de medida.

CEAF: Consumo de Energía Activa Facturable: determinado con base en las diferencias en el registro del sistema de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo sistema de medida.

CERF: Consumo de Energía Reactiva Facturable: corresponde a la energía reactiva susceptible de ser facturada, la que se valora únicamente por la componente de distribución del costo unitario de la tarifa.

De ser posible el registro horario del consumo de energía a través del sistema de medida, LA EMPRESA podrá efectuar el cobro y determinar la energía reactiva susceptible de ser facturada para cada intervalo de tiempo, donde el consumo facturable del período será la suma del valor resultante para cada hora del mes.

Para los casos en que no sea posible medir razonablemente los consumos de energía reactiva del predio del CLIENTE, su valor se establecerá utilizan-

do alguno de los siguientes métodos: Promedio de consumos o porcentaje registrados por el medidor.

Cálculo por promedio de consumos registrados en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19.

Con el objetivo de mitigar el impacto que se ha podido generar por el cambio en el comportamiento de los consumos, mientras dure la Emergencia Sanitaria prevista en la Resolución 385 de 2020 o aquellas normas que la modifiquen o adicionen, en los casos en que no sea posible tomar la lectura del equipo de medida, tales como predios cerrados, o sin acceso, la Empresa podrá estimar el consumo con base en los consumos promedio medidos durante un máximo de seis períodos de facturación, si la facturación es mensual y máximo tres períodos si la facturación es bimestral.

Para el efecto se tomará para los días anteriores al inicio de la emergencia sanitaria un promedio de consumo calculado con base en el consumo promedio mensual distribuido de forma proporcional diaria. Para los días dentro de la emergencia sanitaria un consumo máximo equivalente al de clientes en circunstancias similares.

Una vez se tenga acceso a la medida se generará la reliquidación correspondiente al consumo real registrado.

Parágrafo 1. Reporte de lectura por parte del cliente:

La Empresa tiene a disposición de los clientes diferentes canales como APP Enel Clientes Colombia, formulario de trámites y solicitudes, chat de servicio, WhatsApp, canales de atención presencial y fonoservicio, para enviar la lectura de su medidor en las fechas establecidas por la Empresa mientras dure la emergencia.

19.5. Liquidación del consumo.

Para liquidar el consumo a los CLIENTES en cada período de facturación, LA EMPRESA aplicará las tarifas vigentes del mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca EL CLIENTE.

19.5.1. Liquidación del consumo de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones el consumo de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidará en la misma forma en que se hace a los CLIENTES del correspondiente conjunto habitacional.

19.6. Facturación oportuna.

LA EMPRESA deberá 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.

En los casos en que medie mora del CLIENTE, podrán acumularse los saldos insolutos de los períodos anteriores.

19.7. Aproximación del valor total de la factura.

LA EMPRESA podrá aproximar, 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 Empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$10.00); en caso contrario se desprejará.

19.8. Plazo máximo para investigar desviaciones significativas y cobrar servicios no facturados por error u omisión.

LA EMPRESA debe facturar oportunamente los consumos a los CLIENTES. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA 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.

19.9. Mérito ejecutivo de la factura.

La factura expedida por LA EMPRESA, debidamente firmada por el representante legal de LA EMPRESA o quien haga sus veces, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, ante el incumplimiento en el pago, podrá ser cobrada ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

19.9.1. Intereses por mora.

En caso de mora del CLIENTE en el pago de los servicios y conceptos regulados, LA EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos.

Para los clientes no residenciales se aplicará la tasa máxima legal permitida según las normas comerciales; para los clientes residenciales se aplicará el interés legal previsto en el artículo 1617 del Código Civil o en las normas legales que lo aclaren, modifiquen o adicionen.

19.9.2. **Renuncia al requerimiento para constituirse en mora.**

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial, por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

Los cobros de los honorarios pre jurídicos podrán ser incluidos en la facturación previa autorización del CLIENTE, o ser cobrados de manera directa por la entidad autorizada por LA EMPRESA.

19.10. **Remisión y entrega de las facturas.**

LA EMPRESA entregará las facturas en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio y/o dirección electrónica que se haya indicado, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno. De no encontrarse EL CLIENTE podrá ser recibida por alguna persona que se encuentre en el predio al momento de la entrega física, o podrá dejarse en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial correspondiente. Cuando por causas ajenas a LA EMPRESA no fuere posible la entrega de las facturas a CLIENTES localizados en zonas o lugares donde no se puedan despachar las facturas físicas de cobro directamente, LA EMPRESA informará con anticipación el lugar donde deberán ser reclamadas. En el evento en que cambie la dirección electrónica y/o nomenclatura del inmueble donde se entrega la factura, EL CLIENTE deberá dar aviso a LA EMPRESA en los términos del numeral 9.2 de este Contrato.

19.11. **Modalidad de Comercialización Prepago.**

Podrán implementarse sistemas prepagos para CLIENTES mediante la instalación de medidores prepago, siempre que sea técnica y económicamente factible, para el efecto, se debe dar cumplimiento a lo previsto en las Resoluciones CREG 046 de 1994 y 096 de 2004 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

19.12. **Servicios complementarios a la conexión y otros de valor agregado prestados por LA EMPRESA.**

LA EMPRESA podrá ofrecer al CLIENTE, como parte de su portafolio técnico comercial, los siguientes servicios complementarios relacionados con la prestación del servicio público de energía eléctrica:

- Calibración posterior del medidor o sistema de medición.

- Alquiler de medidores y acometidas en instalaciones provisionales.
- Inspecciones técnicas voluntarias de las instalaciones (estas inspecciones no reemplazan la certificación RETIE).
- Medición y análisis de parámetros de calidad de potencia en el punto de conexión (PCC), conforme a la NTC-IEC 61000-4-30.
- Suministro e instalación de dispositivos para corrección de energía reactiva (condensadores, sistemas dinámicos, filtros).
- Instalación de sistemas de respaldo energético (UPS, plantas de emergencia, BESS).
- Auditorías energéticas orientadas a la mejora de eficiencia y calidad del suministro.
- Instalación de sistemas de autogeneración, conforme a la regulación vigente, con o sin batería y ON/OFF grid .
- Construcción, operación y mantenimiento de instalaciones internas, de control o iluminación.

La contratación de estos servicios será voluntaria y no exclusiva, y se realizará bajo condiciones técnicas y comerciales independientes, respetando la libertad de elección del CLIENTE. El cobro de los servicios prestados se sujeta a los regímenes de libertad tarifaria definidos por la regulación vigente y se incluirá en la factura del servicio público únicamente cuando haya sido expresamente autorizado por el CLIENTE.

20. **INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

Si EL CLIENTE incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato o en la regulación, LA EMPRESA procederá a tomar las siguientes acciones de acuerdo con la clase de incumplimiento.

20.1. **Suspensión del servicio.**

En los siguientes casos:

- 20.1.1. Falta de pago de la factura de cobro expedida por LA EMPRESA, correspondiente a un (1) período de facturación. En la factura se incluirá la fecha de pago oportuno y la fecha a partir de la cual se suspenderá.
- 20.1.2. Falta de pago oportuno de alguna de las cuotas de financiación de obras eléctricas, convenios de pago y alquiler de equipos instalados por LA EMPRESA para la prestación del servicio.

- 20.1.3. Cancelar facturas con cheques que no sean 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. LA EMPRESA podrá abstenerse de recibir el pago en cheque girados por los CLIENTES y solicitar que los mismos sean de Gerencia.
- 20.1.4. Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones eléctricas o cualquier incumplimiento al encontrar anomalías en las conexiones, parciales, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, líneas, entre otros. En estos eventos se aplica lo establecido en el numeral 9.10 del presente contrato y el procedimiento establecido en el numeral 21.
- 20.1.5. Incumplir, alterar o variar unilateralmente las condiciones de prestación del servicio, o cualquiera de las obligaciones estipuladas en este Contrato o incumplir con el pago de los cobros por energía consumida y no registrada correctamente por este motivo.
- 20.1.6. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o CLIENTE distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- 20.1.7. Impedir u obstaculizar la conexión de clientes a puntos del Sistema Eléctrico de LA EMPRESA, pruebas de servicio o la instalación de los aparatos o equipos exigidos por LA EMPRESA.
- 20.1.8. Cuando por razones 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 tomar la lectura y se le indicará la obligación de permitir a LA EMPRESA tomar la lectura directamente del equipo de medida.
- Después del segundo período consecutivo o tres (3) períodos no consecutivos de facturación en los últimos doce (12) meses, sin que EL CLIENTE tome las acciones que permitan la lectura de su equipo de medida, LA EMPRESA podrá suspender el servicio. LA EMPRESA exigirá, como condición para la reconexión del servicio, 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 la localización del sistema de medición estarán a cargo del CLIENTE.
- 20.1.9. No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones exigidas por LA EMPRESA por razones técnicas o de seguridad de acuerdo con las normas vigentes.
- 20.1.10. Auto reconectarse cuando el servicio se encuentre suspendido.
- 20.1.11. No instalar o impedir la instalación del sistema de medida.
- 20.1.12. Impedir y/o no atender las visitas o diligencias de revisión, investigación por desviación de consumos, verificación del sistema de medida y/o las instalaciones, las pruebas de servicio y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, para la ejecución de este Contrato.
- La renuencia por parte de EL CLIENTE o sus delegados y/o representantes en atender las inspecciones, visitas y/o diligencias, generará el incumplimiento del contrato por parte de EL CLIENTE.
- 20.1.13. Impedir el retiro del medidor para su evaluación en un laboratorio legalmente acreditado para este fin. Cuando se suspenda el servicio se dejará en el inmueble una constancia, en la que se indique la causa de la suspensión y los requisitos para obtener la reconexión.
- LA EMPRESA podrá hacer la independización de acometidas compartidas, cuando se evidencie que por esa situación no se puede suspender el servicio al predio moroso. LA EMPRESA quedará exonerada de toda responsabilidad derivada de la suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio cuando éstos hayan ocurrido por las causales anteriormente expuestas.
- Se haga o no la suspensión del servicio, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las normas que regulan la prestación del servicio, además de este Contrato, le conceden cuando se presente el incumplimiento.
- LA EMPRESA podrá ofrecer alternativas a los clientes para no suspender el servicio, y su aplicación estará sujeta a la aprobación expresa otorgada por el cliente.
- 20.1.14. Impedir y/o no atender las visitas o diligencias de revisión, investigación por desviación de consumos, verificación del sistema de medida y/o las instalaciones, las pruebas de servicio y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, para la ejecución de este Contrato. La renuencia por parte de EL CLIENTE o sus delegados y/o representantes en atender las inspecciones, visitas y/o diligencias, generará el incumplimiento del contrato por parte de EL CLIENTE.

20.2. Suspensión del servicio de común acuerdo.

LA EMPRESA podrá suspender el servicio a solicitud del CLIENTE. El plazo máximo de suspensión del servicio será de doce (12) meses, prorrogable previa solicitud de los interesados. De común acuerdo las partes podrán dar por terminado el Contrato.

20.2.1. Condiciones para la suspensión de común acuerdo:

20.2.2. Presentación de la solicitud. La solicitud de suspensión del servicio deberá 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 e indicar si con ella se afecta o no a terceros.

20.2.2.1. En caso de que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, LA EMPRESA no podrá efectuar la suspensión solicitada.

LA EMPRESA podrá cobrar el valor de la reconexión cuando ésta se haga efectiva.

20.2.3. 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 procede en los siguientes casos:

- Por solicitud expresa de la autoridad competente.
- Cuando la suspensión afecte a terceros y no se tenga la autorización de éstos.

La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta.

LA EMPRESA podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

20.3. Aseguramiento de la suspensión. LA EMPRESA podrá llevar a cabo el aseguramiento de la suspensión, el cual consiste en el retiro de la acometida, en los siguientes casos: Incumplimiento en el pago de tres (3) o más períodos de facturación o la reincidencia en la autoreconexión.

20.4. Corte del servicio.

El incumplimiento del Contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o que afecte a LA EMPRESA o a terceros, le permitirá a LA EMPRESA dar por terminado el Contrato y proceder a la desconexión de la

acometida y/o retiro del medidor o sistema de medida en los siguientes casos:

20.4.1. 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.

20.4.2. Cuando se identifique alguno de estos elementos alterados: acometidas, instalación, elementos de seguridad, medidores o grupos de medición, o cualquier otro elemento técnico que sea parte integral de la red de suministro de energía al predio, y se beneficie con la modificación no autorizada. Sin perjuicio del cobro de la energía consumida y no registrada correctamente, y las acciones penales y policivas que estos hechos ameriten.

En este caso LA EMPRESA podrá dar por terminado este Contrato y desconectar la acometida y el medidor.

20.4.3. Por la demolición de un inmueble en el cual se prestaba el servicio sin previo aviso a LA EMPRESA.

20.4.4. Cuando los documentos presentados como prueba para algún trámite no coinciden con los originales.

20.4.5. Cuando cuente con servicio sin autorización de LA EMPRESA, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.

20.4.6. Por solicitud expresa de autoridad competente.

20.4.7. Efectuar sin autorización de LA EMPRESA y de forma reincidente, en un período de dos (2) años, la reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

20.4.8. No instalar o impedir la instalación del sistema de medida durante dos (2) períodos de facturación.

20.4.9. Por los demás motivos establecidos en la ley. El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que LA EMPRESA adelante las acciones legales necesarias para obtener el pago de las deudas pendientes.

Parágrafo: En caso de retiro del medidor LA EMPRESA mantendrá el equipo en custodia con el fin de que el cliente pueda reclamarlo, según lo definido en el numeral 7.18 de este Contrato.

20.5. Restablecimiento del servicio.

La reconexión por suspensión deberá producirse dentro de las 24 horas hábiles siguientes.

20.6. Cobro de la verificación de conexión de servicio.

Si ha sido suspendido el servicio y EL CLIENTE o usuario se reconecta, LA EMPRESA procederá a verificar la conexión y la consecuente suspensión del servicio. Esta operación y los cobros que se deriven de ella serán asumidos por EL CLIENTE de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de detectarse la irregularidad.

21. PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE CONSUMO FACTURABLE EN RECUPERACIÓN DE CONSUMOS

LA EMPRESA podrá determinar y cobrar la energía que el CLIENTE consumió y no pagó porque no fue posible su correcto registro en los siguientes eventos:

- Conexiones eléctricas o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, en los que se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.
- Retiro, ruptura o alteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por LA EMPRESA.

(a). Cuando El Cliente no informe oportunamente a La Empresa el cambio de actividad/uso del servicio y, como consecuencia de ello, se apliquen tarifas inferiores a las que correspondan al uso real, La Empresa procederá, previa verificación y comunicación al Cliente, a realizar la reliquidación de los consumos con base en las tarifas aplicables al uso real. Si no es posible establecer con certeza la fecha de inicio del cambio de actividad, se aplicará por defecto un período de hasta cinco (5) meses, sin perjuicio de que pueda establecerse un período distinto en función de la evidencia técnica disponible.

(b). En los casos en que, mediante visita técnica y acta correspondiente, se evidencien irregularidades en el sistema de medición y/o en las conexiones que afecten el registro de la energía (incluyendo subregistro o suministro no medido), La Empresa calculará el consumo facturable en recuperación según lo indicado en el numeral 19.4 – Determinación del Consumo Facturable, bajo las condiciones técnicas constatadas en la visita y de acuerdo con la normativa vigente.

(c). En todos los casos, la actuación de La Empresa se sujetará a los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994 y en este Contrato, garantizando al Cliente la oportunidad de presentar descargos. La refacturación/reliquidación será exigible una vez notificada y transcurridos los términos aplicables; si hay lugar a

ello, La Empresa aplicará intereses moratorios desde la exigibilidad de las sumas reliquidadas, conforme a la normativa vigente.

(d). En el evento en que la EMPRESA tenga conocimiento de la presunta comisión de delitos, acciones u omisiones de orden penal o administrativo, procederá a ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes y adelantará las actuaciones respectivas que se requieran.

- Cualquier otra situación atribuible o no al CLIENTE que implique un consumo de energía que no fue pagado por EL CLIENTE, derivado del registro incorrecto del sistema de medida.
- **Parágrafo.** El tiempo de permanencia de la anomalía se determinará a partir de las pruebas que se tengan para este cálculo conforme al numeral 21.2 de este Contrato y conforme a lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

21.1. Energía Consumida y No registrada.

- El cobro de la energía dejada de registrar se hará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

21.1.1. Detección de la situación que causa el registro incorrecto de los consumos. Una vez detectada la ocurrencia de alguna situación que no permita determinar exactamente el consumo.

LA EMPRESA procederá a hacer las evaluaciones y verificaciones correspondientes que permitan determinar la cantidad de energía consumida y no registrada.

21.1.2. Retiro del medidor.

En los casos en que se detecte alguna de las situaciones mencionadas en la cláusula 21, se procederá a verificar la conexión y el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio designado por LA EMPRESA cuando se estime necesario. En este caso, se retirará el medidor dejando al CLIENTE una copia del acta de retiro.

Una vez retirado el medidor se guardará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad que serán relacionados en el acta de revisión. El CLIENTE podrá estar presente en el dictamen del laboratorio, y para ello deberá solicitar cita por medio de llamada al número telefónico informado en el acta, por escrito o personalmente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, y deberá acreditar la condición en la que actúa. De no comparecer en la oportunidad señalada o no solicitarlo, se evaluará sin su presencia.

21.1.3. **Corrección de anomalías.**

Dentro de la inspección que efectúe LA EMPRESA a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encuentran anomalías se reemplazará el elemento o se corregirá la anomalía. El elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este Contrato. Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos con cargo al cliente. Así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido. Siempre que se verifique la presencia de cualquiera de las anomalías descritas y que generen un incorrecto registro de los consumos se hará el aforo de la carga instalada en el inmueble para calcular la energía consumida y no registrada. Se levantará un acta en la que quedará consignado el resultado de la visita y se entregará copia a la persona que atendió la inspección, quien debe firmarla, y de no hacerlo se dejará constancia.

Para todos los casos el acta de visita en la que se describe claramente la irregularidad y/o anomalía detectada se entregará copia a la persona que haya atendido la revisión, quien deberá firmarla, en el evento de firma a ruego y/o negativa a firmar la EMPRESA puede acudir a los medios probatorios que considere pertinente en los casos que el usuario se niegue a firmar el acta.

21.2. **Evaluación y verificación de las anomalías.**

Se podrá tener en cuenta como prueba de existencia de la situación que ocasiona un registro incorrecto, las siguientes:

- Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida, efectuadas por personal autorizado por LA EMPRESA, en la que conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.
- Resultado del análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que demuestre alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del medidor de energía o sistema de medida, o en los elementos de seguridad y sticker que impidan o hayan impedido el normal registro.
- El dictamen de laboratorio deberá considerarse de manera integral.

- Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.
- Actas de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por LA EMPRESA, en las que conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.
- Cálculo del consumo del CLIENTE efectuado por LA EMPRESA para el que emplea factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, y aplica la carga instalada, aforada, cuando dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de energía antes de la detección de la anomalía.
- Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.
- Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macromediciones).
- Pruebas practicadas por orden de autoridad competente.
- Documentos anteriores en los que se pruebe la reincidencia del CLIENTE en actos de manipulación del medidor o las conexiones eléctricas.
- Historial de anomalías de lectura del medidor en terreno.
- Balance del transformador de Energía CLIENTE examinado.
- Y cualquier otro medio de prueba que sea útil para demostrar las anomalías. Recopiladas las pruebas y elementos de análisis que corroboren la existencia de las situaciones que ocasionan el registro incorrecto del consumo en los equipos de medida o instalaciones eléctricas se garantizará al CLIENTE el derecho al debido proceso, y dentro de éste su derecho a la defensa.

21.2.1. **Comunicación informativa para cobro de recuperación de energía.**

Si del resultado de una inspección o visita realizada por LA EMPRESA, se encuentra mérito suficiente para el cobro de energía consumida y no registrada, LA EMPRESA remitirá al cliente una carta informando la situación encontrada, el análisis de las pruebas, descripción de los hechos, consideraciones, el método de cálculo utilizado y el valor de la Energía Consumida y no Registrada.

La carta informativa a la que se hace referencia en el inciso anterior es un acto de trámite mediante el cual se explican los fundamentos de hecho, técnicos y legales, así como el método de cálculo, valor a facturar

y pruebas tenidas en cuenta (incluso las aportadas por el cliente), para la liquidación del valor incorporado en la factura bajo el concepto RECUPERACIÓN DE ENERGÍA Y SUBSIDIO POR REINTEGROS O CONTRIBUCIÓN POR REINTEGROS, por consiguiente, no proceden recursos contra la misma. EL CLIENTE, a través de derecho de petición podrá controvertir el cobro incluido en la factura, teniendo en cuenta los fundamentos expuestos en la comunicación informativa, y procederán los recursos de reposición y en subsidio apelación contra la respuesta que emita LA EMPRESA.

21.2.2. **Determinación de la energía consumida y no registrada y otros rubros asociados:**

La energía consumida y no registrada por un CLIENTE, se determinará de la siguiente manera: Para establecer el consumo no facturado por incumplimiento de este Contrato, se tomará el mayor valor resultante de aplicar los métodos de cálculo definidos en el numeral 19.4.1, 19.4.2 y 19.4.3

En todos los casos el tiempo de permanencia se determinará de acuerdo con las pruebas y según lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. También se tiene en cuenta las pruebas aportadas por el cliente a partir de la ejecución de la inspección.

21.2.3. **Revisión.**

Se cobrará de acuerdo con la Tabla de Tarifas por Servicios de Conexión y Complementarios que presta LA EMPRESA, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del CLIENTE.

21.2.4. **Retiro y reinstalación del medidor.**

Cuando LA EMPRESA requiera del retiro y la reinstalación del sistema de medida, a causa de alguna anomalía, se cobrará cada una de estas actividades de acuerdo con la Tabla de Tarifas por Servicios de conexión y complementarios que presta LA EMPRESA, vigente a la fecha de la revisión y considerando las condiciones de servicio del caso.

21.2.5. **Cobro del sistema de medida.**

Se cobrará el valor del sistema de medida en las condiciones establecidas en el numeral 12.3, Reposición del equipo de medida, de este Contrato.

22. CESIÓN DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

En la enajenación de los bienes raíces hay cesión de este Contrato. Esta cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los inmuebles por adhesión o destinación, empleados para utilización del servicio.

Para efectos del cambio de propietario en los registros de LA EMPRESA, el interesado deberá informar oportunamente de tal cambio, para lo cual deberá allegar el correspondiente certificado de tradición y libertad del inmueble según las cláusulas 9.2 y 9.16.

23. LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR ASUNTOS RELACIONADOS CON LA TENENCIA, POSESIÓN MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE.

De acuerdo con lo establecido por el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el suscriptor no será parte del Contrato a partir del momento en que acredite ante LA EMPRESA que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.

En este caso, LA EMPRESA facilitará la celebración del Contrato con los consumidores.

Para que EL CLIENTE deje de ser parte del Contrato deberá presentar ante LA EMPRESA copia del auto admisorio de la demanda o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

24. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO 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 en los términos previstos en la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 o aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan y siempre que la denuncia sea aceptada por LA EMPRESA, 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, y es responsable del pago el arrendatario.

En caso de no pago LA EMPRESA podrá hacer exigible la garantía y si ésta no fuere suficiente acudir a las acciones a que haya lugar.

24.1. Requisitos y trámite de la denuncia del contrato de arrendamiento.

24.1.1. Solicitud.

El arrendador del inmueble, dará aviso a LA EMPRESA de la existencia del contrato de arrendamiento, y para el efecto deberá diligenciar el formato correspondiente y constituir las garantías a favor de LA EMPRESA, en cumplimiento de la Ley 820 de 2003 reglamentada por el Decreto 3130 de 2003, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

24.1.2. Valor de las garantías.

De conformidad con la Ley 820 de 2003, 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%).

Parágrafo. La empresa informará el cálculo del valor promedio de consumo por estrato para la constitución del depósito o garantías.

24.1.3. Aceptación de las garantías.

Una vez verificados los requisitos legales y previa verificación que EL CLIENTE tiene contrato vigente con LA EMPRESA y se encuentra al día en pagos, LA EMPRESA aceptará la garantía.

Aceptada la denuncia, el ARRENDADOR tendrá las siguientes obligaciones:

- Realizar los ajustes o actualizaciones del depósito o garantía aportadas al formato de denuncia de existencia del contrato de arrendamiento. En caso de incumplimiento se restablecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.
- Informar a LA EMPRESA con treinta (30) días calendario de anticipación a la terminación del contrato de arrendamiento denunciado acerca de su prórroga; de lo contrario se entenderán terminados los efectos de la denuncia y restablecida la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

- Comunicar a LA EMPRESA la cesión del contrato de arrendamiento denunciado. Para este evento, es necesario tramitar una nueva denuncia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que las partes convinieron este hecho.
- Portar una nueva garantía que cubra el pago del servicio de energía cuando se haya hecho efectiva la anterior, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación enviada por LA EMPRESA para el efecto. Lo anterior sin perjuicio de que una vez se hayan hecho efectivas las garantías se restablecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.
- Mantener vigentes y actualizadas las garantías y pólizas, cuando se trate de predios respecto de los cuales se haya efectuado ante LA EMPRESA la respectiva denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento, durante la vigencia del mismo, y dos meses más.

Parágrafo. En caso de terminación del contrato de arrendamiento, la empresa autorizará a la institución financiera respectiva a devolver al interesado las sumas de dinero depositadas con ocasión de la denuncia del contrato de arrendamiento, de dichas sumas podrá descontar el valor de los servicios prestados hasta la fecha de la denuncia de terminación del contrato de arrendamiento.

25. CAUSALES DE TERMINACIÓN.

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

- 25.1. De común acuerdo, con el cumplimiento de las condiciones del numeral 20.2.1 Condiciones para la suspensión del servicio de común acuerdo.
- 25.2. Por vencimiento del término cuando éste se haya pactado.
- 25.3. Por incumplimiento reiterado de las obligaciones contractuales.
- 25.4. Por demolición del inmueble.
- 25.5. Por las demás causas señaladas en el numeral 20.4 del presente Contrato Corte del servicio.
- 25.6. Por solicitud de cambio de comercializador por parte del CLIENTE.

25.6.1. 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.

25.6.2. Paz y salvo.

Para la expedición del paz y salvo que se requiere para el cambio de comercializador, deben observar las siguientes reglas:

- El CLIENTE, directamente o a través del nuevo comercializador, le solicitará a LA EMPRESA la expedición de un paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio.
- LA EMPRESA deberá dar respuesta a la solicitud de paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que se hace la solicitud.
- En caso de que EL CLIENTE no se encuentre a paz y salvo con LA EMPRESA, dará respuesta por escrito, dentro del plazo señalado, indicando claramente las facturas en mora, el período de suministro y el valor pendiente de pago.
- El documento que se emita como paz y salvo contendrá la información prevista en el numeral 4° del artículo 56 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquellas que las modifiquen o adicionen.

Parágrafo. LA EMPRESA se abstendrá de emitir paz y salvo cuando se encuentre adelantando investigación por posibles incumplimientos de las condiciones establecidas en este contrato, y hasta tanto no se concluya el respectivo procedimiento o hayan transcurrido cinco (5) días hábiles de la notificación de las decisiones respectivas.

25.6.3. Procedimiento para el cambio de comercializador.

Cuando EL CLIENTE decida dar por terminado el Contrato con LA EMPRESA con el fin de suscribir un nuevo contrato con un nuevo comercializador, deberá observar los siguientes pasos:

- Cumplir con los requisitos previstos en la cláusula 25.6.1.
- Asistir a la visita programada, entre LA EMPRESA y el nuevo comercializador, con el fin de retirar los sellos que LA EMPRESA tiene en el medidor existente e instalar el equipo de medida del nuevo comercializador. La potestad para romper los sellos de la instalación y equipos de medida existentes, es exclusiva de LA EMPRESA.
- El sistema de medida del nuevo comercializador debe cumplir las características técnicas exigidas en el Código de Medida y el Reglamento de Distribución. No obstante, conforme lo establecido en la regulación, LA EMPRESA podrá programar visitas de revisión conjunta para verificar que todos los equipos que hacen parte de la conexión cumplan con las normas técnicas exigibles o para la detección de irregularidades en la medida.
- El nuevo comercializador elegido por EL CLIENTE, deberá solicitar la inscripción de la nueva frontera comercial, ante el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, ASIC, de acuerdo con lo previsto en la regulación. El registro de la frontera, las observaciones, objeciones y la cancelación de la misma se registrarán por lo dispuesto en la Resolución CREG 157 de 2011 o aquellas que la modifiquen o adicionen.

25.6.4. Retiro del mercado y prestación del servicio.

Las reglas sobre retiro de agentes del Mercado Mayorista de Energía, ya sea voluntario o por incumplimiento de sus obligaciones, se encuentran previstas en los artículos 16 al 21 de la Resolución CREG 156 de 2011 y aquellas disposiciones que la modifiquen o adicionen.

De presentarse el retiro del mercado de LA EMPRESA, la prestación del servicio se hará de acuerdo con las reglas previstas en los artículos 22 y 23 de la Resolución CREG 156 de 2011 y aquellas disposiciones que la modifiquen o adicionen, a saber:

5. EL CLIENTE podrá cambiar libremente de prestador del servicio desde la publicación del primer aviso y hasta la fecha de retiro de LA EMPRESA. El registro de las fronteras de comercialización de estos CLIENTES se realizará conforme a lo establecido en la regulación vigente, y aplicará las disposiciones contenidas en el artículo 13 de la Resolución CREG 157 de 2011 o aquellas que las modifiquen o adicionen.

6. EL CLIENTE que no escoja un nuevo comercializador conforme a lo indicado en el numeral anterior, pasará a ser atendido por el prestador de última instancia, en los términos y condiciones que se establezcan en la regulación vigente.

Parágrafo. Mientras se expide la regulación en relación con el prestador de última instancia, se aplicará el régimen de transición previsto en el artículo 23 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquellas que lo modifiquen o adicionen.

26. CONTRATO DE TRANSACCIÓN.

LA EMPRESA podrá celebrar con sus CLIENTES acuerdos transaccionales a través de los cuales las partes terminan extrajudicialmente las diferencias suscitadas por los valores por cobrar en la facturación, estos producirán efectos de cosa juzgada.

27. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

El CLIENTE podrá presentar directamente sus peticiones o quejas, de forma verbal o escrita y sin necesidad de intermediarios, a través de los siguientes canales habilitados por la EMPRESA: APP Enel Clientes Colombia, formulario de trámites y solicitudes, chat de servicio, WhatsApp, canales de atención presencial y Fonoservicio.

Los recursos deberán presentarse por escrito, a través de los canales físicos habilitados por la EMPRESA, o mediante los canales digitales disponibles, incluyendo el formulario dispuesto en la página web, la APP Enel Clientes Colombia, el chat de servicio y WhatsApp, y dentro del horario hábil de radicación establecido por la EMPRESA.

LA EMPRESA podrá contestar en la misma forma en que se le hayan dirigido las solicitudes. EL CLIENTE no está obligado al pago objeto de reclamo como requisito previo para formular la petición, queja o recurso. En ningún caso proceden reclamos contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

27.1. Procedimiento para presentar peticiones, quejas y recursos.

Debe tenerse en cuenta las siguientes reglas para su presentación:

- 27.1.1. Formularse de manera respetuosa.
- 27.1.2. Tramitarse ante LA EMPRESA de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

27.1.3. El recurso de reposición y en subsidio el de apelación proceden contra los actos de:

- Negación de la prestación del servicio.
- Terminación del contrato.
- Suspensión o corte del servicio.
- Decisiones sobre reclamos por facturación.

27.1.4. El recurso de reposición y en subsidio el de apelación se presentará ante LA EMPRESA; en caso de proceder la apelación el Gerente o Representante Legal de la misma deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Dichos recursos deberán interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la decisión.

27.1.5. El recurso deberá presentarse mediante escrito del CLIENTE, o a través de apoderado facultado conforme a la ley.

27.1.6. La decisión queda en firme después de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación; si EL CLIENTE no presenta los recursos, o cuando los recursos interpuestos por él hayan sido decididos y notificados.

27.1.7. Una vez en firme la decisión respectiva, LA EMPRESA podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y sobre estos valores no procede reclamo o recurso.

27.1.8. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación o corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno, o que interpuesto éste, la decisión se encuentre en firme.

27.1.9. Para la interposición de los recursos no se requiere de presentación personal, ni intervención de abogado.

Los interesados podrán utilizar los formatos que pone a su disposición LA EMPRESA para este fin.

27.1.10. Para interponer los recursos contra los actos que deciden o resuelven los reclamos, el interesado deberá acreditar, como requisito para que se le dé el trámite correspondiente, el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio de los consumos de los últimos cinco (5) períodos.

27.1.11. 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 éstos.

- 27.1.12. Los actos que decidan los recursos, constarán por escrito y se notificarán de conformidad con lo establecido en la ley.
- 27.1.13. LA EMPRESA se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio hasta tanto no se haya notificado la decisión de los recursos interpuestos.
- 27.1.14. Si existieren conceptos o saldos que no sean objeto de controversia y no hubiesen sido pagados oportunamente, LA EMPRESA podrá suspender el servicio.
- 27.2. Notificación electrónica. LA EMPRESA podrá notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el CLIENTE haya aceptado previamente de forma expresa e informada este medio de notificación. El CLIENTE podrá revocar en cualquier momento esta autorización mediante los mecanismos habilitados por LA EMPRESA.

28. MODIFICACIONES AL CONTRATO Y SUS CONDICIONES UNIFORMES.

Cualquier modificación que se haga a este Contrato por parte de LA EMPRESA se entenderá incorporada al mismo siempre y cuando se comunique de manera extensiva, se publique en la página web o se entregue copia al CLIENTE que lo solicite.

29. DEFENSOR DEL CLIENTE.

LA EMPRESA cuenta con una oficina que media entre EL CLIENTE y LA EMPRESA frente a diferencias o controversias y garantiza el cumplimiento de las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y las normas que lo rigen. Está legitimada para actuar y solo procederá cuando EL CLIENTE haya agotado los procedimientos establecidos en la normatividad actual y el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica sin haber obtenido respuesta satisfactoria a su pedido.

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

ENEL COLOMBIA S.A. ESP, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, tratará los datos personales de los Clientes con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica para los fines dispuestos en este Contrato, en su Política de tratamiento de datos personales y acorde con lo establecido en la Ley y la Regulación propia de la prestación del servicio. Por lo anterior, el usuario reconoce y acepta que, de acuerdo con el numeral 9.2 de este Contrato, podrá ser contactado a través de, pero sin limitarse a, comunicación telefónica, SMS, correo electrónico, comunicación escrita, entre otras para informar los eventos programados

por el Operador de Red y para efectos de comunicaciones y notificaciones relacionadas con actos de prestación del servicio. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio deberá ser previamente informado y autorizado por el Cliente, en su calidad de Titular del dato.

ENEL COLOMBIA S.A. ESP, en su calidad de responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la Ley con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los clientes contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida. ENEL COLOMBIA S.A. ESP. expresa su respeto y compromiso hacia la protección de los datos personales del Cliente y hacia el cumplimiento de la legislación vigente en la materia garantizando el ejercicio del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar su información y en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o a revocar la autorización otorgada para su tratamiento, a través de los canales atención dispuestos por ENEL COLOMBIA S.A. ESP para este fin.

31. GLOSARIO.

Además de las definiciones descritas a continuación, se adoptan todas aquellas establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, RETIE, y que sean aplicables en el ámbito del presente Contrato.

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 de que trata la Ley 428 de 1998, la acometida llega hasta el registro de corte general.

ACOMETIDA FRAUDULENTA NO AUTORIZADA.

Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida, del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de LA EMPRESA.

ACTA DE INSTALACIÓN. Documento que se levanta al momento de efectuarse la instalación del equipo de medida y sus elementos de seguridad, el cual da fe de su estado, y es suscrito por las personas que intervienen en la diligencia o por testigos, y de la que se deja copia al interesado.

ACTIVOS DE CONEXIÓN AL STN. Son los bienes que se requieren para que un generador, Operador de Red, OR, usuario final, o varios de los anteriores, se conecten físicamente al Sistema de Transmisión Nacional, STN, o a un Sistema de Transmisión Regional; se remuneran mediante cargos de conexión. Siempre que estos activos sean usados exclusivamente por el generador, el usuario o el OR que se conecte, no se considerarán parte del Sistema respectivo.

ACTIVOS DE CONEXIÓN A UN STR O A UN SDL.

Son los bienes que se requieren para que un generador, Operador de Red, usuario final, o varios de los anteriores, se conecten físicamente a un Sistema de Transmisión Regional, STR, o a un Sistema de Distribución Local, SDL.

ACTIVOS DEL NIVEL DE TENSIÓN Son los conformados por las redes de transporte que operan a tensiones menores de 1 kV y los transformadores con voltaje secundario menor a 1 kV que las alimentan, e incluyen las protecciones y equipos de maniobra asociados, sin incluir los que hacen parte de instalaciones internas. Estos activos son considerados activos de uso. Son los activos de uso conformados por los transformadores de distribución secundaria con sus protecciones y equipos de maniobra, al igual que por las redes de transporte que operan a tensiones menores de 1 kV.

ACTIVOS DE USO DEL STN. Son aquellos activos de transmisión de electricidad que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV, y son remunerados mediante cargos por Uso del STN.

ACTIVOS DE USO DE STR Y SDL. Son aquellos activos de transmisión de electricidad que operan a tensiones inferiores a 220 kV, se clasifican en Unidades Constructivas, no son Activos de Conexión, y son remunerados mediante Cargos por Uso de STR o SDL.

AFORO. Sumatoria de capacidad nominal de todos los elementos eléctricos que se encuentren instalados o susceptibles de ser conectados dentro del inmueble, salvo equipos que se encuentren deteriorados o cuando se pruebe por parte de EL CLIENTE que no están operando. El aforo permite saber cuánta energía podría llegar a usar la vivienda o negocio según los equipos conectados.

ALQUILER DE TRANSFORMADOR. Es el cobro al CLIENTE por el uso exclusivo de transformadores que son propiedad de LA EMPRESA.

ALTERACIÓN. Cualquier modificación física de las condiciones técnicas en instalaciones eléctricas o equipos de medida.

ANOMALÍA. Irregularidad o alteración que impide el funcionamiento normal de los equipos de medida, así como, irregularidades presentadas en los elementos de seguridad.

ASEGURAMIENTO DE LA SUSPENSIÓN. Medida técnica con la cual LA EMPRESA busca garantizar la suspensión efectiva del servicio a través del retiro de la acometida, cuando se presenta incumplimiento en el pago de tres (3) o más períodos de facturación o la reincidencia en la auto-reconexión del servicio.

AUMENTO DE CARGA. Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble.

AUTOGENERACIÓN. Aquella actividad realizada por personas naturales o jurídicas que producen energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades.

AUTOGENERACIÓN A GRAN ESCALA. Autogenerador con potencia instalada superior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.

AUTOGENERACIÓN A PEQUEÑA ESCALA, AGPE. Autogenerador con potencia instalada igual o inferior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.

BARRIO EN DESARROLLO PROGRESIVO.

Conjunto de viviendas de autoconstrucción con una infraestructura mínima de servicios y bienes públicos.

CAMBIO DE NOMBRE. Es la actualización de datos registrados del CLIENTE en LA EMPRESA, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 garantizando que la información sea tratada de forma segura.

CAPACIDAD INSTALADA. Es la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente limitante de una instalación o sistema eléctrico.

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

CARGA INSTALADA. Sumatoria de cargas individuales presentes en un inmueble y que, en condiciones de operación normal, no supera la capacidad limitante del componente de una instalación, sistema o equipo eléctrico. Es la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente limitante de una instalación o sistema eléctrico.

CARGA SOLICITADA. Carga requerida por EL CLIENTE en kVA y que refiere a la potencia máxima que en condiciones normales de operación permita la alimentación y operación de los equipos eléctricos de un inmueble sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica.

CARGOS ASOCIADOS AL SUMINISTRO DE ENERGÍA. LA EMPRESA se remunera mediante cargos por uso y de conexión que son regulados mediante el reglamento expedido por la CREG. Véase TARIFA.

CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR. Es todo evento que es imprevisto o que no es posible resistir, y no atribuible a la culpa de quien lo invoca.

CICLO DE FACTURACIÓN. Es la denominación dada por LA EMPRESA a cada una de las zonas en que tiene dividida su área de cobertura. Cada ciclo está conformado por un número determinado de grupos de CLIENTES para los que rigen períodos similares de facturación o consumo.

CIRCUITO. Es la red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un trans-

formador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, cada uno de ellos se considera como un circuito.

CLASE DE EXACTITUD. Designación asociada a transformadores de medida cuyos errores permanecen dentro de los límites específicos bajo las condiciones de uso prescritas.

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 NO REGULADO. Persona natural o jurídica con una demanda máxima definida por la CREG por instalación legalizada, cuyas compras de electricidad se efectúan con precios acordados libremente.

CLIENTE REGULADO. Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG. CND. Centro Nacional de Despacho.

COMPONENTE LIMITANTE. Es el componente que forma parte de un sistema y que determina la máxima capacidad a operar. Se tomará como elemento limitante el conductor, medidor o transformador de potencia.

CONSUMO. Cantidad de energía eléctrica activa o reactiva, recibidas por EL CLIENTE en un período determinado, registrados en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía.

CONSUMO ESTIMADO. Es el consumo calculado según alguno de los métodos definidos cuando no es posible establecerlo con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas (Consumo medido).

CONSUMO FACTURADO. Es el liquidado y cobrado a los suscriptores, usuarios o CLIENTES, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas para los suscriptores, usuarios o CLIENTES regulados, o a los precios pactados con EL CLIENTE, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente al medidor del suscriptor, usuario o CLIENTE.

CONSUMO MEDIDO. Es el que se determina con base en la diferencia entre las lecturas actual y anterior del medidor, o en la información de consumos que éste registre.

CONSUMO NO AUTORIZADO. Es el consumo que se hace a través de una acometida no autorizada por LA EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medi-

ción o de control, o del funcionamiento de tales equipos o el que se obtenga a través conexiones o equipos de medición o de control que presenten anomalías.

CONSUMO PREPAGADO. Consumo que un suscriptor o usuario paga en forma anticipada a LA EMPRESA, ya sea porque el suscriptor o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el suscriptor o usuario se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago. Es la cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el usuario por el valor prepagado, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo dispuesto por LA EMPRESA.

CONSUMO DE SUBSISTENCIA. Es la cantidad mínima de energía utilizada en un mes por un usuario típico para satisfacer las necesidades básicas que solamente puedan ser satisfechas mediante esta forma de energía final. El Ministerio de Minas y Energía, por intermedio de la Unidad de Planeación Minero Energética, UPME, determinará para el sector eléctrico qué se entiende por consumo de subsistencia.

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una EMPRESA de servicios públicos los presta a un CLIENTE usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella.

Hacen parte del Contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

Existe Contrato de Servicio de Energía aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos CLIENTES o usuarios.

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO. De conformidad con el artículo 1973 del Código Civil, es aquel mediante el cual las partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de una cosa, o a ejecutar una obra o prestar un servicio, y la otra a pagar por este goce.

CORTE DEL SERVICIO. Desinstalación del medidor o la acometida en terreno, causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público de Energía, y en las demás disposiciones vigentes que rijan la materia.

CREG. Comisión de Regulación de Energía y Gas.

CRÉDITO DE ENERGÍA. Cantidad de energía exportada a la red por un AGPE con FNCER que se permuta contra la importación de energía que éste realice durante un período de facturación.

DATO PERSONAL. Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS. Conducta Delito regulada en el definido por el artículo 256 del Código Penal que establece que “quien mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores (Equipos de medida), se apropie de energía eléctrica, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos mensuales vigentes.”

DENUNCIA DE EXISTENCIA DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO. Información que se da a LA EMPRESA, a través del formato destinado para tal fin, acerca de la existencia o terminación de un contrato de arrendamiento, en observancia de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, y el Ak. 5° del Decreto 3130 del mismo año.

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA. Se entenderá por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos según la Resolución 105 007 2024 expedida por la CREG y en las normas que la complementen, adicionen o sustituyan.

EMPRESA. Es ENEL COLOMBIA S.A. ESP,

sociedad comercial por acciones del tipo de las anónimas, constituida como empresa de servicios públicos conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994. La sociedad tiene por objeto la generación, distribución, comercialización y el almacenamiento de energía eléctrica en los términos de la Ley 143 de 1994 y las normas que la reglamenten, adicionen y modifiquen o deroguen, y todo tipo de actividades relacionadas de forma directa, indirecta, complementaria o auxiliar con las mismas, así como ejecutar todas las actividades relacionadas con la prestación de los servicios públicos en general.

ENERGÍA ACTIVA. Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.

ENERGÍA CONSUMIDA YNO REGISTRADA. Es aquel consumo efectuado por el usuario y que no fue objeto de medición por anomalías técnicas, que además debe ser pagada por el usuario.

ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA. Es el consumo de energía eléctrica utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas. No se puede transformar en energía útil.

EQUIPO DE MEDIDA. Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo. En relación con un punto de conexión lo conforman todos los transformadores de medida, medidores y el cableado necesario para ese punto de conexión.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. De acuerdo con el capítulo IV de la Ley 142 de 1994 es el instrumento técnico que permite clasificar la población de los municipios y distritos del país, a través de las viviendas y su entorno, en estratos o grupos socioeconómicos diferentes, según factores y procedimientos establecidos por la ley y realizada por parte del Departamento Nacional de Estadística, DANE, o la entidad autorizada para tal fin.

ESTUDIO PRELIMINAR. Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, el prestador del servicio determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Esta forma parte del estudio de conexión particularmente complejo.

EXCEDENTES. Toda exportación de energía eléctrica realizada por un autogenerador.

EXPEDIENTE. Conjunto de documentos que se relacionan con la actuación de LA EMPRESA encaminada a verificar si se presentó o no incumplimiento de las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía, e imponer los cobros a que haya lugar.

EXPORTACIÓN DE ENERGÍA. Cantidad de energía entregada a la red por un autogenerador o un generador distribuido.

FACTOR DE POTENCIA. Relación entre kilovatios y kilovoltiamperios, del mismo sistema eléctrico o parte de él.

FACTOR DEL MEDIDOR. Es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un período determinado.

Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencia.

FACTURA DE COBRO. Cuenta que una EMPRESA prestadora de servicios públicos entrega o remite al CLIENTE usuario por causas del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de prestación de servicios.

Esta factura presta mérito ejecutivo por disposición de la ley. En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del CLIENTE o usuario, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente. (Ak 1, Resolución CREG108/97).

FNCER. Son las fuentes no convencionales de energía renovables tales como la biomasa, los pequeños aprovechamientos hidroeléctricos, la eólica, la geotérmica, la solar y los mares.

FRONTERA COMERCIAL. Corresponde al punto de medición asociado al Punto de Conexión entre agentes o entre agentes y Usuarios conectados a las redes del sistema de transmisión nacional, STN, o a los sistemas de transmisión regional, STR, o a los sistemas de distribución local, SDL, o entre diferentes niveles de tensión de un mismo operador de red. Cada agente en el sistema puede tener una o más Fronteras Comerciales.

GARANTÍA. Afianzamiento para la seguridad del pago de una obligación.

GENERADOR DISTRIBUIDO, GD. Persona jurídica que genera energía eléctrica cerca de los centros de consumo, y está conectado al Sistema de Distribución Local y con potencia instalada menor o igual a 0,1 MW.

GRUPO. Es el conjunto de instalaciones o CLIENTES a los que se les debe leer sus contadores o entregar sus facturas en un día determinado. Constituyen una ruta o recorrido prediseñado equivalente a la jornada diaria de un lector o un repartidor.

HORARIO HÁBIL DE RADICACIÓN. Para radicar peticiones, quejas y recursos, en los canales definidos por la Empresa, se consideran días hábiles los lunes a viernes, no festivos, en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. En caso de presentar la petición, queja o recurso en día y horario no hábil, se recibirá la petición, pero se entenderá radicada el siguiente día hábil.

IMPORTACIÓN DE ENERGÍA. Cantidad de energía eléctrica consumida de la red por un autogenerador.

INSPECCIÓN. Visita para determinar condiciones de la conexión o instalación eléctrica.

INSTALACIONES. Son los circuitos eléctricos con sus componentes, tales como, conductores, equipos, máquinas y aparatos que conforman un sistema eléctrico y que se utilizan para la generación, transmisión, transformación, distribución o uso final de la energía eléctrica; sean públicas o privadas y estén dentro de los límites de tensión y frecuencia establecidos por el RETIE.

ÍNDICE DE CLASE. Número que expresa el límite de error porcentual admisible para todos los valores del rango de corriente entre $0,1I_b$ e I_{max} , o entre $0,05I_n$ e I_{max} con factor de potencia unitario (y en caso de medidores polifásicos con cargas balanceadas) cuando el medido se ensaya bajo condiciones de referencia con inclusión las tolerancias permitidas sobre los valores de referencia.

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

MEDIDOR 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.

MERCADO ENERGÍA MAYORISTA MEM. Conjunto de sistemas de intercambio de información entre generadores y comercializadores de grandes bloques de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional, para efectuar contratos de energía a largo plazo y en bolsa sobre cantidades y precios definidos con sujeción al reglamento de operación y demás normas aplicables.

MERCADO REGULADO. Es el mercado de energía eléctrica en que participan los CLIENTES usuarios regulados y quienes los proveen de electricidad.

NIVEL DE TENSIÓN. Es el rango de tensión desde el cual se presta el servicio según la siguiente clasificación:

Nivel 4: sistemas con tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV y menor a 220 kV.

Nivel 3: sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor de 57,5 kV.

Nivel 2: sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV.

Nivel 1: sistemas con tensión nominal menor a 1 kV.”

NOTIFICACIÓN. Diligencia que se lleva a cabo para poner en conocimiento del CLIENTE (Suscriptor / Usuario / Propietario) las decisiones adoptadas por LA EMPRESA con base en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía Eléctrica, se podrán efectuar conforme lo disponga y autorice la Ley.

NOVACIÓN. Es la sustitución de una obligación anterior por una nueva, quedando extinguida la primera (Artículo 1687 del Código Civil Colombiano).

NÚMERO DE CLIENTE. Es el número asignado por LA EMPRESA a una cuenta de energía eléctrica perteneciente a un CLIENTE para efectos de su identificación ante la misma.

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 sus conexiones 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 domiciliarios.

La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite Cargos de Uso corresponde a un Municipio.

PERÍODO DE FACTURACIÓN. Es el tiempo que pasa entre una lectura y la siguiente del medidor de un inmueble, siempre que no se trate de un medidor prepago. En ese período se registra la energía consumida para la generación de la factura respectiva.

PETICIÓN. Es el derecho que tiene EL CLIENTE para solicitarle a LA EMPRESA, de manera respetuosa, cualquier información o trámite relacionado con el servicio de energía.

POTENCIA INSTALADA DE GENERACIÓN. Valor declarado al Centro Nacional de Despacho, CND, por el generador distribuido en el momento de registro de la frontera de generación expresado en MW, con una precisión de cuatro decimales.

Este valor será la máxima capacidad que se puede entregar a la red en la frontera de generación.

Para los AGPE este valor corresponde al nominal del sistema de autogeneración declarado al OR durante el proceso de conexión.

QUEJA. Mecanismo o recurso a través del cual EL CLIENTE pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECONEXIÓN. Conexión, instalación de un servicio que ha sido previamente suspendido y que da lugar al cobro de un derecho por este concepto por parte de LA EMPRESA.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO. Restablecimiento del suministro del servicio de energía eléctrica cuando previamente se ha suspendido.

REINSTALACIÓN DEL SERVICIO. Restablecimiento del suministro del servicio de energía eléctrica cuando previamente se ha efectuado su corte o desinstalación.

RECLAMO. Es un mecanismo, recurso a través del cual EL CLIENTE solicita de manera respetuosa a LA EMPRESA, que revise algún aspecto relacionado con la prestación del servicio, la ejecución del Contrato de Servicio de Energía o su terminación, la suspensión y corte del servicio y la facturación. La reclamación no procede contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haberse expedido y debe presentarse antes de la fecha señalada en la factura para el pago oportuno.

RECURSO. Es un mecanismo a través del cual un CLIENTE controvierte las decisiones de LA EMPRESA para que las revoque, aclare o modifique.

REDES DE DISTRIBUCIÓN. Conjunto de elementos utilizados para la transformación y el transporte de la energía eléctrica hasta el punto de entrega al CLIENTE.

RED DE USO GENERAL. Redes públicas que no forman parte de acometidas o de instalaciones internas.

RED INTERNA. (Instalaciones internas). Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los CLIENTES usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

RED PÚBLICA. Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas independientemente de la propiedad de la red.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO. Será ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P como Persona Jurídica, que por sí misma o en asociado con otros, quien decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y aquellas que la modifiquen, deroguen o sustituyan.

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

SALDO ANTERIOR. Valor de factura(s) anterior(es) no cancelada(s).

SERVICIO DE SISTEMA. Conjunto de actividades necesarias para permitir la exportación de energía eléctrica.

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Son los servicios públicos definidos por la Ley 142 de 1994.

SERVICIO RESIDENCIAL. Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

SERVICIO NO RESIDENCIAL. Es el que se presta para otros fines diferentes al servicio residencial.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL (SDL).

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 uno o varios Mercados de Comercialización.

SISTEMA DE MEDIDA. Equipo de Medida. Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo. En relación con un punto de conexión lo conforman todos los transformadores de medida, medidores y el cableado necesario para ese punto de conexión.

SISTEMA DE TRANSMISIÓN NACIONAL (STN). Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, con sus correspondientes módulos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV.

SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL (STR). Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión al STN y el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el Nivel de Tensión 4 y que están conectados eléctricamente entre sí a este Nivel de Tensión, o que han sido definidos como tales por la Comisión. Un STR puede pertenecer a uno o más Operadores de Red.

SUBSIDIO. Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que hace el usuario este último es mayor al pago que se recibe.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD). Entidad que ejerce las funciones de Inspección, Vigilancia y Control sobre las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.

SUSCRIPTOR. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Servicio de Energía regido por la ley, la regulación y las Condiciones Uniformes (Ak. 14.31 Ley 142/94).

SUSCRIPTOR POTENCIAL. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en CLIENTE del servicio público de energía eléctrica.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Interrupción temporal del suministro del servicio de energía eléctrica, por alguna de las causales previstas en la ley o en este Contrato.

En el caso de CLIENTES usuarios atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago no se considerará suspensión del servicio.

TARIFA. Es el precio resultante de aplicar el Costo Unitario de Prestación del servicio y el factor de subsidio o contribución autorizado legalmente. En el caso de los CLIENTES de estrato 4 o CLIENTES no residenciales que no son beneficiarios de subsidio, ni están sometidos al pago de contribución, la tarifa corresponde al Costo Unitario (CU).

TELEMEDIDA. Conjunto de elementos que permiten interrogar y controlar de manera remota el equipo de medida a través de un sistema de comunicaciones alámbrico o inalámbrico, como línea telefónica o celular entre otras.

TITULAR. Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y aquellas que la modifiquen, deroguen o sustituyan.

TRANSFORMADOR DEDICADO. Es el transformador que presta servicio únicamente a un CLIENTE.

TRANSMISOR NACIONAL. Persona jurídica que realiza la actividad de Transmisión de Energía Eléctrica en el STN o que ha constituido una Empresa cuyo objeto es el desarrollo de dichas actividades. Para todos los propósitos son las personas que tienen aprobado por la CREG un inventario de activos del STN o un Ingreso Esperado. El TN siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.

TRATAMIENTO. Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión; conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y aquellas que la modifiquen, deroguen o sustituyan.

USUARIO. Es la persona que se beneficia con la prestación de un Servicio Público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del mismo, a este último se le denomina también consumidor.

USUARIO REGULADO. Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

USUARIO NO REGULADO. Persona natural o jurídica, con una demanda máxima superior a dos (2) Mw por instalación legalizada, cuyas compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente. La Comisión de Regulación de Energía y Gas podrá revisar dicho nivel, mediante resolución motivada.

USUARIO NO CLIENTE. Usuario del servicio de energía que ha conectado las instalaciones del inmueble a las redes de LA EMPRESA sin autorización de la misma, y por lo tanto no ha sido reportado como su CLIENTE.

VISITA TÉCNICA. Inspección con el fin de determinar condiciones de la conexión o instalación eléctrica.

ANEXO – Servicios complementarios a la conexión y otros de valor agregado prestados por LA EMPRESA.

El presente anexo tiene como objeto establecer las condiciones generales comerciales y técnicas bajo las cuales ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P (en adelante LA EMPRESA), en su calidad de prestador de servicios especializados, ofrece al CLIENTE soluciones complementarias al servicio de energía eléctrica, diseñadas para mejorar la calidad, estabilidad de la red y eficiencia energética de las instalaciones del CLIENTE en la zona de cobertura de LA EMPRESA.

1. PORTAFOLIO DE SERVICIOS INCLUIDOS: EL CLIENTE

podrá contratar de manera voluntaria uno o varios de los siguientes servicios:

- Sistemas Fotovoltaicos (SFV): Diseño, suministro, instalación y puesta en marcha de sistemas bajo las modalidades de:
 - Autogeneración a Pequeña Escala (AGPE).
 - Autogeneración a Gran Escala (AGGE).
 - Generación Distribuida (GD).
 - Generación Remota (acuerdos de intercambio en puntos de conexión distintos).
- Gestión de Calidad de la Energía: Diagnóstico y mitigación de perturbaciones (armónicos, sags, swells) para proteger equipos críticos.
- Compensación de Energía Reactiva: Diseño e instalación de bancos de condensadores automáticos para controlar el consumo de energía reactiva y evitar penalizaciones en la factura según la Resolución CREG 015 de 2018.
- Auditoría Energética (ISO 50001): Caracterización de consumos y levantamiento de líneas base para planes de ahorro para la mejora del suministro, así como inspecciones técnicas especializadas de las instalaciones (complementarias al dictamen RETIE).
- Infraestructura Eléctrica Interna: Construcción, modernización y mantenimiento de subestaciones y redes internas en Media Tensión (MT) y Baja Tensión (BT), garantizando cumplimiento del RETIE.

2. CONDICIONES TÉCNICAS Y DE CALIDAD: Todo servicio prestado bajo este anexo deberá cumplir estrictamente con:

- Normas Técnicas Nacionales (NTC 2050) y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).
- Para sistemas de generación, se seguirá el procedimiento de conexión simplificado definido en la Resolución CREG 174 de 2021 (o aquella que la modifique o sustituya).
- Uso de materiales y equipos certificados con Sello de Producto.

3. MECANISMOS DE FINANCIACIÓN Y PAGO: La prestación de estos servicios se realizará bajo condiciones comerciales independientes, respetando la libertad de elección del CLIENTE. No obstante, con el fin de simplificar la gestión administrativa, el cobro de los servicios, equipos o planes de financiación podrá incluirse en la factura del servicio público de energía eléctrica, previa autorización expresa del CLIENTE.

La EMPRESA podrá indicar la necesidad de implementar estas soluciones al momento de aprobar la conexión o durante las revisiones periódicas, ofreciendo de manera opcional y sin carácter obligatorio el suministro e instalación de los dispositivos requeridos, garantizando siempre el cumplimiento de la normativa técnica nacional, Reglamento de Instalaciones eléctricas RETIE y los estándares de seguridad vigentes.

4. DISPOSICIONES VARIAS: Las ofertas o contratos derivados del contrato de condiciones uniformes – CCU que tengan como alcance las actividades establecidas en el numeral 1° del presente documento (“Portafolio de Servicios incluidos”) contendrán adicionalmente las siguientes disposiciones: cesión; cumplimiento de normas anticorrupción; confidencialidad; políticas de la empresa aplicables; declaración de integridad; protección y tratamiento de datos personales; cambios normativos; otras condiciones comerciales, entre otros.

VERSIÓN1-2026

Fecha

Junio 22 de 2026

Descripción de los cambios

Se actualiza contrato de servicio de energía en: Canales de atención al clientes, Derechos y deberes los clientes, Determinación de la energía consumida y no registrada, Medición Avanzada y Glosario.



enel

LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

601 5 115 115

01 8000 912 115

BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA NACIONAL

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS 115

Formulario de Trámites y Solicitudes

www.enel.com.co/es/personas/radicaciones

Elena WhatsApp:

316 890 6003