

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON CONDICIONES UNIFORMES

GG -GC- 20243000324561

Este contrato se celebra entre la Electrificadora del Meta S.A. E.S.P. ,quien para sus efectos se entiende como tal la sociedad por acciones que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con la Leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Villavicencio por una parte y por la otra el “SUSCRIPTOR” o “USUARIO”, quien con la recepción del servicio de energía eléctrica que le suministra La EMPRESA acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de servicios públicos con condiciones uniformes.

TÍTULO I OBJETO

CLÁUSULA 1- OBJETO DEL CONTRATO. El presente documento tiene por objeto definir las Condiciones Uniformes de acuerdo con las cuales la ELECTRICADORA DEL META S.A. E.S.P., empresa distribuidora y comercializadora de energía, NIT 892002210-6, quien en adelante se denominará La EMPRESA, presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero, a los SUSCRIPTORES o USUARIOS del mercado regulado, en adelante los SUSCRIPTORES o USUARIOS.

TÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL

CLÁUSULA 2. - EXISTENCIA DEL CONTRATO. Existe contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica 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.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



CLÁUSULA 3. - EJECUCIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato entrará en ejecución una vez la instalación eléctrica del SUSCRIPTOR o USUARIO se encuentre en las condiciones técnicas que determina el Código de Distribución, el Reglamento Técnico de instalaciones Eléctricas - RETIE, o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio de energía eléctrica objeto del contrato.

CLÁUSULA 4. - PARTES DEL CONTRATO. Son partes del contrato La EMPRESA y el propietario del inmueble, los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS o aquel a quien este último haya cedido, bien sea por convenio o por disposición legal o judicial.

LA ELECTRICADORA DEL META S.A. E.S.P. es una sociedad anónima de nacionalidad colombiana, constituida mediante Escritura Publica N. 6353 suscrita el 18 de diciembre de 1981 en la Notaria Primera de Bogotá y registrada en la Cámara de Comercio de Villavicencio, clasificada como Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de naturaleza mixta, sometida al régimen jurídico aplicable a las empresas de servicios públicos y las normas especiales que rigen para el sector eléctrico.

LA ELECTRICADORA DEL META S.A. E.S.P. ofrece el servicio público domiciliario de distribución y comercialización de energía eléctrica.

CLÁUSULA 5. - CAPACIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO PARA CONTRATAR. Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato. EL SUSCRIPTOR o USUARIO podrá probar la tenencia o utilización de un inmueble mediante cualquiera de los medios previstos en el Código de Procedimiento Civil.

CLÁUSULA 6. – SOLIDARIDAD. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el presente contrato, el cual no excederá de un (1) periodo de facturación, La EMPRESA estará en la obligación de suspender el servicio posterior a la fecha informada en la factura como aviso de suspensión. Si éste incumple dicha obligación se romperá la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



PARÁGRAFO. - Cuando se denuncie la existencia del contrato de arrendamiento del inmueble de vivienda urbana objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica y la misma sea aceptada o registrada por La EMPRESA, se entenderá que 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, siendo responsable del pago y del cumplimiento de las mencionadas obligaciones el arrendatario durante la vigencia de la denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento, salvo que se presente incumplimiento a lo establecido en la Ley 820 de 2003 y en el Decreto 3130 del mismo año, caso en el cual se aplicará la solidaridad para todos los conceptos.

Lo anterior tendrá igual efecto para el cambio de uso al predio no residencial.

CLÁUSULA 7. - REGIMEN LEGAL. El contrato de servicios públicos se regirá por la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001, las resoluciones de la CREG, las condiciones que se pacten con los USUARIOS, las condiciones uniformes señaladas en el presente documento, el RETIE, por las normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Código de Comercio, Código Civil, Código de Procedimiento Penal, Código General del Proceso y demás disposiciones que regulen la materia.

CLÁUSULA 8. - CESIÓN DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES. Operará tal como lo establece el artículo 10 de la Resolución CREG 108 de 1997, o la que lo adicione o lo modifique. En concordancia con el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, en la enajenación de bienes raíces urbanas y rurales, cualquiera que sea su forma, se entiende que hay cesión del presente contrato, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio de energía eléctrica. En los inmuebles rurales para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, el USUARIO deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como USUARIO del contrato de servicios públicos.

La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de obligaciones

propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

CLÁUSULA 9. - ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La EMPRESA presta actualmente el servicio de energía eléctrica en el departamento del Meta, y puede hacerlo extensivo en todo el territorio Nacional de acuerdo con la normatividad vigente.

CAPÍTULO II DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 10. - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La EMPRESA suministrará el servicio de energía eléctrica bajo la modalidad de residencial o no residencial, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG, siempre y cuando sea viable técnicamente para La EMPRESA, el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde el inmueble está ubicado no haya sido declarada como de medio o alto riesgo y las instalaciones eléctricas se hayan construido cumpliendo con las normas y reglamentos técnicos establecidos por la autoridad y la EMPRESA. No obstante, La EMPRESA podrá en ciertos casos en donde la construcción se hubiera realizado sin autorización, suministrar el servicio de energía eléctrica en las condiciones que se establezcan para las zonas de difícil gestión, excepto que el bien este ubicado en zona de medio o alto riesgo, en este último caso La EMPRESA negará la prestación del servicio.

PARÁGRAFO 1. - La EMPRESA cobrará las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión: El suministro e instalación del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida y los que sean necesarios hasta el punto de protección general de la instalación, además de la ejecución de la obra de conexión.

Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o comercial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, La EMPRESA no podrá cobrar de nuevo al SUSCRIPTOR o USUARIO por estos conceptos.

PARÁGRAFO 2. - La EMPRESA ofrece servicios relacionados con la conexión y en general la prestación del servicio de energía eléctrica; sin perjuicio de lo anterior, las revisiones de la conexión y sellado de contadores o aparatos de medida siempre serán ejecutadas por La EMPRESA.

CLÁUSULA 11. - CARGO POR REVISIÓN DE INSTALACIONES, INSTALACIÓN DEL MEDIDOR, CONEXIÓN DE ACOMETIDA Y ESTUDIO DE FACTIBILIDAD. En concordancia con lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, La EMPRESA podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por los servicios descritos en el título de esta cláusula para comenzar a cumplir el contrato, incluyendo, cuando así se requiera, los ajustes técnicos para la separación de otras fronteras comerciales. Las modificaciones a la modalidad de las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva, mientras los cambios de uso sin modificación a las condiciones de conexión existentes no tendrán costos adicionales.

Para gozar del servicio domiciliario de energía eléctrica, el SUSCRIPTOR potencial deberá obtener autorización de La EMPRESA. Para el efecto, se deberá observar el procedimiento y los requisitos descritos en la Cláusula 13 del presente contrato. Toda solicitud de conexión requiere por parte de La EMPRESA de un estudio de factibilidad, siempre y cuando no existan redes eléctricas frente al inmueble o la carga requerida sea superior a 30 kVA en zonas urbanas y más de 15 kVA en zonas rurales. Cuando la carga a conectar este entre 15 kVA y 20 kVA, se aprobará la factibilidad de conexión por baja tensión, si la cargabilidad del transformador al que se conecta no supera el 85%.

PARÁGRAFO. - De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, La EMPRESA se abstendrá de cobrar derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo justificado en detalle se cobrará al interesado, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR o USUARIO residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

CLÁUSULA 12. - ESTUDIOS DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO. Se requiere de un estudio de conexión particularmente complejo, cuando la solicitud de conexión contenga o implique por lo menos una de las siguientes situaciones:

a. No existe infraestructura eléctrica frente al inmueble.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- b. Proyectos definitivos o provisionales de más de doce (12) cuentas residenciales, comerciales o industriales, con más de treinta (30) kVA de capacidad instalada en zonas urbanas y más de quince (15) kVA en zonas rurales, que requieren uno o más transformadores y/o redes de distribución en baja tensión con más de treinta (30) metros de longitud que requieren diseños o Media tensión de niveles II y III.
- c. Proyectos en los que se requiere instalar un transformador nuevo, aumento o disminución de capacidad de transformadores, cambio en el tipo de subestación, cambio de niveles de tensión en la conexión de la instalación (MUNTS), nivel de corto circuito superior a los 20 KA, cambios en equipos de medida existentes que impliquen cambios en relaciones de transformación de TC's o TP's o cantidad de elementos, instalaciones de alumbrado público que requieran montaje de transformador.

CLÁUSULA 13. - SOLICITUD DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO Y PUNTOS DE CONEXIÓN. La EMPRESA ofrecerá, de ser factible, al potencial SUSCRIPTOR o USUARIO un punto de conexión cuando éste lo solicite y garantizará el libre acceso a la red. Para tal efecto, el potencial SUSCRIPTOR o USUARIO deberá informar sobre la localización del inmueble, la potencia máxima requerida y el tipo de carga. En los casos de proyectos eléctricos se exigirá la georreferenciación del predio. La EMPRESA podrá especificar por razones técnicas un nivel de tensión de conexión diferente al solicitado. Los requerimientos para las solicitudes de factibilidad se encuentran establecidos en el comunicado expedido anualmente por la Gerencia de Distribución.

CLÁUSULA 14. - CLASES DE CONEXIÓN Y REQUISITOS: Los procedimientos para la aprobación de una solicitud de conexión por parte de La EMPRESA se diferencian según el tipo de conexión, a saber:

Conexiones sencillas:

Se consideran conexiones sencillas los proyectos definitivos o provisionales de una y hasta doce (12) cuentas residenciales y/o pequeño comercio conectadas en baja tensión, hasta 30 kVA de capacidad instalada total en zonas urbanas o hasta 15 kVA en zonas rurales.

Los pasos para las conexiones sencillas son los siguientes:

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



1. Solicitud del servicio: El interesado debe diligenciar el formato E1 y entregar la información allí solicitada.
2. Respuesta del OR. No requiere el formato de factibilidad del servicio y por lo tanto el OR define el medio a través del cual responde a la solicitud del interesado.
3. Visita técnica: En caso de requerirse será coordinada entre el OR y el interesado. No requiere formato diligenciar formato E5.
4. Recibo técnico de la obra: Verificación de la obra y documentos asociados.
5. Conexión: Instalación de medidores y puesta en operación del proyecto.

Conexiones complejas:

Definidas en la CLÁUSULA 12.

Los pasos para las conexiones complejas son los siguientes:

1. Solicitud del servicio: El interesado debe diligenciar el formato E1 y entregar la información allí solicitada.
2. El OR responde a la solicitud del interesado entregando el formato E2 de factibilidad del servicio o el formato E3 de rechazo de la solicitud. En el formato de la factibilidad el OR le informa al interesado los documentos técnicos requeridos. El interesado podrá hacer observaciones sobre la respuesta del OR y el OR debe responder, tal como lo establece la regulación.

Al momento de recibir la factibilidad del servicio se informará al interesado los estudios, planos y análisis que se deben presentar para este tipo de proyectos, de acuerdo con su complejidad, tales como:

- a. Planos de diseño y construcción desde el punto de conexión hasta la frontera comercial que incluyan, cortes, plantas, arquitectura, distancias de seguridad y que cumplan con las Normas de Construcción del Operador de Red, normas colombianas e internacionales si se requiere.
- b. Diseño de las subestaciones con sus respectivas protecciones, configuración de la conexión y cálculos de malla de puesta tierra.
- c. Cálculo del dimensionamiento y regulación de tensión de los conductores de acuerdo con la carga solicitada.
- d. Cálculo de la ocupación de ductos en caso de redes subterráneas.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- e. Cálculo de la cargabilidad de los transformadores de acuerdo con el cuadro de cargas.
 - f. Estudios de coordinación de protecciones si se requiere.
 - g. Estudio de calidad de potencia. La conexión de un nuevo cliente no debe generar sobretensiones, interrupciones de segundos, variaciones de frecuencia, distorsiones de armónicos y factor de potencia que afecten a otros clientes. Los valores máximos permitidos deberán estar acordes con los criterios de planificación del operador de red y las normas nacionales que apliquen.
 - h. Estudios de campos electromagnéticos cuando aplique, de acuerdo con normas ambientales o cuando aplique de acuerdo con el RETIE.
 - i. Estudios mecánicos de estructuras para subestaciones MT/MT o cuando sea necesario.
 - j. Dimensionamiento de equipos de medida, tales como transformadores de potencial y de corriente.
 - k. Diseño de armarios para el montaje y conexiones de medidores.
 - l. Diseño del sistema de medida indirecta, si la hay, demás recomendaciones del comercializador.
3. El interesado solicita al OR la revisión de los estudios o diseños entregados, mediante el formato E4. El OR deberá responder al interesado informando sobre la aprobación de los estudios o diseños y el interesado podrá hacer observaciones, el OR deberá responder a estas de acuerdo con lo establecido en la regulación.

Los proyectos que deberán presentar estudios o diseños para la aprobación del OR serán las conexiones complejas que tengan las siguientes características:

- a. Proyectos que requieren red de baja tensión
- b. Proyectos de alumbrado público
- c. Proyectos que requieren red de media tensión de niveles 2 y 3
- d. Proyectos con subestaciones aéreas o en poste
- e. Proyectos con subestaciones en piso
- f. Proyectos con subestaciones MT/MT
- g. Proyectos con conexiones de seguridad especial, bombas de gasolina, antenas de comunicación, etc.
- h. Proyectos con más de doce (12) cuentas residenciales, comerciales e industriales con equipos que puedan generar alguna distorsión en la red eléctrica

- i. Proyectos que requieran transformadores de distribución dedicados y redes de distribución interna, tales como edificios y conjuntos residenciales, centros comerciales, parques industriales y gran industria.
 - j. Proyectos que requieran el diseño y construcción de redes de distribución de baja tensión de más de 30 metros desde punto de conexión.
 - k. Proyectos que requieran el diseño y construcción de redes de distribución con niveles de tensión 2 y 3.
 - l. Proyectos con sistemas de medida distinta a la directa en el cual debido a su capacidad requiere equipos adicionales como CTs y PTs.
4. Con los estudios o diseños aprobados, en caso de que hayan sido requeridos, el interesado desarrolla las obras necesarias para su proyecto, cumpliendo las exigencias regulatorias y normativas técnicas que apliquen.
 5. El comercializador escogido por el interesado debe solicitar al OR el recibo técnico del proyecto mediante el formato E5.
 6. El OR realiza el recibo técnico del proyecto y suscribe el acta, mediante el diligenciamiento del formato E6.
 7. Para la energización de proyecto debe continuarse con las demás actividades requeridas, de acuerdo con las reglas y normas que apliquen.
 8. De conformidad con el artículo 4.3.4 del RETIE, una vez finalice la vigencia de los dictámenes de inspección y conformidad RETIE, éstos deberán ser revalidados por parte del propietario.

CLÁUSULA 15. - OTROS REQUISITOS PARA SOLICITAR LA CONEXIÓN. Los proyectos eléctricos exigidos por La EMPRESA deberán ser diseñados, refrendados y ejecutados por ingenieros electricistas, Electromecánicos, de Distribución y Redes Eléctricas, según lo establecido en el Artículo 3.2.1 del RETIE, quien deberá tener matrícula profesional vigente de acuerdo con lo establecido en la resolución No.070 de 1998 de la CREG.

En la solicitud que presente ante el OR, el interesado deberá anexar copia de las licencias, permisos y requisitos legales aplicables al tipo de conexión que sean exigidos por las autoridades competentes.

CLÁUSULA 16. - PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O NEGACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN. La EMPRESA tendrá los siguientes plazos para dar respuesta aprobando o negando las solicitudes de conexión de cargas, contados a partir del día de la presentación de la solicitud:

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- a. Para Nivel I: Siete (7) días hábiles
- b. Para Nivel II y III: Quince (15) días hábiles

Cuando La EMPRESA no pueda pronunciarse sobre la aprobación o negación de la solicitud de conexión informará de ello al solicitante explicando las razones. El pronunciamiento definitivo de La EMPRESA no excederá de tres (3) meses.

La aprobación del proyecto por parte de La EMPRESA no exonera de responsabilidad al diseñador por errores u omisiones que afecten la red en la cual opera La EMPRESA. En caso de que las condiciones de confiabilidad y calidad requeridas por el SUScriptor O USUARIO sean superiores a los estándares establecidos en el reglamento de distribución vigente y para mejorarlas requieran obras de infraestructura para reforzar el STR o SDL, el pago de los costos que resulten serán asumidos por el potencial suscriptor o el SUScriptor O USUARIO. La solicitud y planos aprobados para la conexión tendrán una vigencia máxima de un (1) año.

CLÁUSULA 17.- EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN. Las obras de infraestructura requeridas por el potencial suscriptor o por el SUScriptor O USUARIO deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el SUScriptor O USUARIO y La EMPRESA, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión. Las instalaciones internas son responsabilidad del SUScriptor O USUARIO y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro SUScriptor O USUARIO, y en todo caso deberá cumplir con lo establecido en el RETIE. Las redes locales o de uso general que se requieran para la conexión del potencial suscriptor y/o del SUScriptor O USUARIO son responsabilidad de La EMPRESA. Sin embargo, en el caso en que La EMPRESA presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el potencial suscriptor o SUScriptor O USUARIO, tales obras podrán ser realizadas por éste. Si la inversión requerida por La EMPRESA para prestar el servicio a un SUScriptor O USUARIO o a un grupo de ellos, no es financieramente viable para la EMPRESA, comparada con los ingresos proyectados en la demanda esperada, la construcción de dicha infraestructura estará a cargo del interesado y La EMPRESA quedará obligada a aplicar la tarifa que la regulación determine según la propiedad de los

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



activos de distribución y la localización de los equipos de medida. En todos los casos de redes de uso general, La EMPRESA estará a cargo de la administración, operación y mantenimiento de los activos del cliente que lleguen hasta el medidor de este.

En el caso de nuevos activos de uso construidos por el interesado, este deberá presentar ante el OR un instrumento financiero que garantice el cumplimiento de las normas técnicas establecidas en la Resolución CREG 070 de 1998, o la que lo modifique o sustituya, por un monto igual al veinte (20%) de las obras, y vigente por un periodo de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos correspondientes. Cuando La EMPRESA asuma la ejecución de las obras de conexión o cuando se requieran redes de uso general para la conexión, antes de la iniciación de las obras, se suscribirá un contrato de conexión.

CLÁUSULA 18. - PUESTA EN SERVICIO. Previo a la puesta en servicio de una conexión, la EMPRESA verificará que la acometida y en general todos los equipos que hacen parte de la conexión del suscriptor potencial o del SUScriptor O USUARIO, cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de sus equipos no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás SUScriptORES O USUARIOS. El potencial suscriptor o el SUScriptor O USUARIO coordinarán con La EMPRESA la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por el Reglamento de Distribución expedido por la CREG y del RETIE.

CLÁUSULA 19. - NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN. La EMPRESA negará por escrito la solicitud de conexión del servicio de energía eléctrica en los siguientes casos:

- a. Por razones técnicas.
- b. Por no cumplir las instalaciones internas del inmueble con las normas técnicas y de seguridad establecidas tanto por la autoridad competente como por La EMPRESA.
- c. Por no existir redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble del potencial suscriptor.
- d. Cuando el inmueble se encuentre asentado en zonas de alto riesgo.
- e. Cuando el potencial suscriptor y/o el inmueble se encuentre en mora con otro comercializador de energía eléctrica por deudas de venta de energía eléctrica.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- f. Cuando respecto al inmueble al cual se solicita la conexión existe mora en el pago por servicios prestados con anterioridad a la totalidad o parte del bien.
- g. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

PARÁGRAFO 1. - La negación de la conexión al servicio de energía eléctrica se notificará al solicitante, con indicación de los motivos que sustentan la decisión. Contra ella proceden los recursos de reposición frente a La EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

PARÁGRAFO 2. - EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO. El servicio de energía eléctrica que se suministra a un inmueble será para uso exclusivo del SUSCRIPTOR O USUARIO y no podrá ser cedido, vendido, o facilitado a terceros, salvo por razones de orden público o situaciones excepcionales consideradas y autorizadas expresamente por La EMPRESA.

CAPÍTULO III

DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA 20. - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general imponga la autoridad competente son obligaciones de La EMPRESA las siguientes (acorde con la Ley, normas técnicas y regulación):

Obligaciones relacionadas con la calidad del servicio:

- a. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua con los parámetros de eficiencia, confiabilidad y calidad establecidos por la regulación, de conformidad con lo consagrado en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, salvo cuando se suspenda por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, mutuo acuerdo entre las partes, reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, por inestabilidad del inmueble o del terreno para evitar perjuicios a terceros, por racionamiento programado por el servicio Eléctrico Nacional debido a insuficiencia en la generación, cuando la interrupción es solicitada por un organismo de socorro, o por el incumplimiento de sus obligaciones por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO.
- b. Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio de energía eléctrica programadas para mantenimientos periódicos.

Obligaciones relacionadas con la comercialización del servicio:

- a. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos.
- b. Devolver al SUSCRIPTOR O USUARIO los medidores, cables, dispositivos, y demás equipos retirados por La EMPRESA que sean de su propiedad, salvo que se requiera mantenerlo por algún tiempo por razones de tipo probatorio. Cuando La EMPRESA haya adelantado las diligencias de entrega en el predio e informado sobre la devolución, y el SUSCRIPTOR O USUARIO no lo recibe o no se presenta a reclamarlo en un plazo máximo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de la comunicación, La EMPRESA no se hará responsable por el medidor no reclamado.
- c. Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las cuentas de cobro, cuando las fallas en la prestación del servicio de energía eléctrica superen los límites de la regulación en los índices de calidad.
- d. Elaborar un acta en donde se relacionen los equipos y demás elementos que se instalen o retiren para medir el consumo, suministrar o limitar el servicio de energía eléctrica, la cual deberá ser firmada por el empleado o personal autorizado de La EMPRESA que realice la operación, el Operador de Red o el Comercializador según se trate y el SUSCRIPTOR O USUARIO, su representante o la persona que se encuentre. Copia del acta le será entregada al SUSCRIPTOR O USUARIO, su representante o la persona que se encuentre, que deberá ser siempre un mayor de edad y que sea jurídicamente capaz. Ante la negativa del suscriptor o usuario de firmar el acta, esta podrá ser firmada por un testigo.
- e. Entregar al SUSCRIPTOR O USUARIO una factura de cobro en los términos y condiciones establecidas en el presente contrato.
- f. Determinar los consumos en forma individual, con instrumentos, métodos y procedimientos apropiados.
- g. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas y toda práctica o conducta que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otros prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- h. Facturar oportunamente los consumos suministrados. En consecuencia, después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, si el periodo de facturación es mensual, La EMPRESA se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe que el usuario consintió o realizó alteraciones en la acometida, red interna, en sus

- instrumentos asociados o cuando se impida por cualquier medio tomar la lectura o cuando se compruebe dolo del SUSCRIPTOR O USUARIO.
- i. Informar acerca de las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y disponer de una copia gratuita del mismo para el SUSCRIPTOR O USUARIO que lo solicite.
 - j. Adoptar mecanismos eficientes que permitan someter la facturación a investigaciones de desviaciones significativas entre el consumo registrado del SUSCRIPTOR O USUARIO durante un periodo de facturación y sus promedios de consumo anteriores basado en lecturas reales.
 - k. Permitir la celebración del contrato de servicios públicos con condiciones uniformes con el SUSCRIPTOR O USUARIO, salvo en el evento de existencia de actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.
 - l. Realizar la lectura de los consumos reportados por los medidores y equipos de medida cuando estuvieren instalados y reportados a La EMPRESA, entregando al SUSCRIPTOR O USUARIO una constancia de la lectura tomada.
 - m. Reconectar el servicio de energía eléctrica en el término máximo de veinticuatro (24) horas, las cuales son consideradas hábiles, contadas a partir de la superación de la causa que dio origen a la suspensión. La reconexión del servicio de energía eléctrica solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por La EMPRESA. Cuando por causas ajenas a La EMPRESA, imputables al SUSCRIPTOR O USUARIO, no fuera posible la reconexión en dicho plazo, La EMPRESA quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al SUSCRIPTOR O USUARIO el procedimiento a seguir para su normalización. En caso de que el SUSCRIPTOR O USUARIO no cumpla con las condiciones requeridas, el plazo se contará a partir del día en que La EMPRESA verifique su cumplimiento. Reconectar el servicio cuando el arrendador (propietario, poseedor) lo solicite, así exista deuda a cargo del anterior o anteriores arrendatarios. Esta reconexión únicamente procederá cuando se haya registrado y aceptado la denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento por parte de La EMPRESA.
 - n. Entregar las facturas en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o al sitio donde lo haya acordado con el SUSCRIPTOR O USUARIO, por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no remisión de la factura no exime al suscriptor del pago oportuno del servicio de energía eléctrica.

- o. Responder en un término de quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de las peticiones, quejas y recursos radicados por el suscriptor o usuario de La Empresa.
- p. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO solicite la revisión, deberá pagar los costos correspondientes, siempre y cuando el resultado de la revisión no presente anomalías.
- q. Garantizar a los SUSCRIPTORES o USUARIOS que opten por el mecanismo de venta de energía prepago, como mínimo las siguientes condiciones: 1. Disponibilidad de activación del servicio de energía eléctrica 24 horas del día, todo el año. 2. Centro de información y soporte en caso de mal funcionamiento del medidor. 3. Mantener actualizados en los sitios de venta la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de costo asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según el caso. 4. Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.
- r. Permitir la utilización del medidor prepago de un USUARIO compatible con el sistema de medición prepago dispuesto por La EMPRESA.
- s. Efectuar visitas de control al SUSCRIPTOR O USUARIO.

PARÁGRAFO 1.- Si quien solicita el servicio es el propietario, SUSCRIPTOR O USUARIO, que está en mora, La EMPRESA podrá negarse al restablecimiento del servicio. En el evento que La EMPRESA decida restablecer el servicio, el propietario asumirá la obligación a pagarlo y el inmueble quedará afecto a tal fin, de conformidad con lo establecido en el numeral quinto de la Ley 820 de 2003.

PARÁGRAFO 2.- La EMPRESA podrá negar la instalación a un nuevo arrendatario si el propietario actual del inmueble está en mora con ella.

CLÁUSULA 21. - OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO. Son obligaciones del SUSCRIPTOR o USUARIO, propietario o poseedor del inmueble, las siguientes:

Obligaciones relacionadas con el pago del servicio:

- a. Cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica, los cargos relacionados con la revisión de instalaciones, instalación del medidor y

- conexión de la acometida y estudio de factibilidad y los demás cargos indicados en las facturas expedidas por La EMPRESA.
- b. Si el SUScriptor o USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con La EMPRESA dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado sin costo alguno, para que lo conozca y cancele oportunamente.
 - c. Reclamar la factura cuando esta no sea entregada por La EMPRESA.
 - d. Garantizar con un título valor el pago de las obligaciones a su cargo cuando así lo solicite La EMPRESA, en acuerdos de pago.
 - e. Informar inmediatamente a La EMPRESA que la factura o cuenta de cobro no le fue entregada o le fue entregada inoportunamente y acercarse a La EMPRESA para solicitar su duplicado.
 - f. Pagar oportunamente los cobros de energía retroactiva impuestos por incumplimiento del presente contrato.
 - g. Pagar oportunamente los cobros impuestos de energía no facturada.
 - h. Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio de energía eléctrica, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.
 - i. Responder por cualquier saldo insoluto a favor de La EMPRESA.
 - j. Verificar que la lectura reportada en la factura corresponda a la marcación del medidor.
 - k. Cancelar los consumos de energía que se adeuden por concepto de servicios en inmuebles adquirido en subasta pública.
 - l. 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, 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.

m. La EMPRESA podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los USUARIOS, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura.

Obligaciones relacionadas con el cumplimiento de normas técnicas:

- a. Abstenerse de ofrecer y entregar dadas o dinero a los trabajadores de La EMPRESA.
- b. Abstenerse de realizar por su cuenta la suspensión, reinstalación o reconexión del servicio de energía eléctrica.
- c. Adquirir, entregar, mantener y reparar cuando La EMPRESA lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
- d. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que La empresa indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos o artefactos eléctricos utilizados por el SUSCRIPUTOR o USUARIO y que afecten la calidad del servicio de energía eléctrica en las redes de La EMPRESA o en las de los demás SUSCRIPTORES o USUARIOS de La EMPRESA. Si el SUSCRIPUTOR o USUARIO se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, La EMPRESA podrá suspender el servicio de energía eléctrica.
Si transcurridos treinta (30) días calendario el SUSCRIPUTOR o USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, La EMPRESA lo desconectará del servicio de energía eléctrica, esto es, realizará el corte de este.
- e. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas y hacer posible la instalación del medidor individual – en lugar de libre acceso – y/o equipos de medida según sea el caso.
- f. Dar uso seguro y eficiente al servicio de energía eléctrica.
- g. Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones, equipos y aparatos eléctricos y usados adecuadamente.
- h. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por La EMPRESA para realizar revisiones, o nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, cortes del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria de efectuar en desarrollo del contrato.
- i. Informar de inmediato a La EMPRESA sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio de energía eléctrica contratado, en la carga contratada, en la propiedad

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- del bien, dirección u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.
- j. Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento de que el factor de potencia sea menor del valor indicado, instalará por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. La exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio de energía eléctrica o como consecuencia de una revisión de la instalación del SUSCRIPTOR o USUARIO.
 - k. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad, y que no sean de uso general.
 - l. Permitir a La EMPRESA la instalación, el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida o de la acometida en caso de que se requiera para el corte del servicio de energía eléctrica o revisión.
 - m. Modificar las instalaciones que no cumplen con los requisitos técnicos dentro del plazo que señala La EMPRESA. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no realiza las modificaciones técnicas en el término señalado La EMPRESA lo hará con cargo al SUCRIPTOR o USUARIO y podrá incluir los valores en la factura. SUSCRIPTOR o USUARIO tendrá un plazo de treinta (30) días para efectuar las adecuaciones exigidas por La EMPRESA, caso contrario La EMPRESA lo efectuará a costa del SUSCRIPTOR o USUARIO y lo cobrará en la factura.
 - n. Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica, facilitando el acceso a las operaciones de La EMPRESA al lugar en donde este se encuentre. En el caso en que el SUSCRIPTOR o USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado de La EMPRESA al medidor o al registro de corte o totalizador, La EMPRESA hará constar ese hecho en el acta de visita y podrá, según el caso, solicitarle a la autoridad competente al amparo policivo y suspender el servicio de energía eléctrica, sin perjuicio de que el consumo sea estimado.
 - o. En los casos de energía prepagada, permitir que los equipos de medida garanticen la visualización del consumo neto, del restante prepagado.
 - p. Reemplazar, previo requerimiento escrito de La EMPRESA y dentro del término señalado, el medidor o equipo de medida, cuando se establezca que este no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medidas más precisos. Si el cambio del medidor obedece a su manipulación o adulteración, La EMPRESA siempre instalará y cobrará al SUSCRIPTOR o USUARIO el medidor nuevo, cuando el usuario no lo suministre.

- q. Responder solidariamente por cualquier anomalía, defraudación de fluidos, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas etc., así como por las variaciones que sin autorización de La EMPRESA se hagan a las condiciones del servicio contratadas, salvo que se haya dado rompimiento de la solidaridad según lo consagrado en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003.
- r. Velar por que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.
- s. Ubicar, como lo establezca La EMPRESA, el medidor en el exterior del inmueble si es SUScriptor o USUARIO nuevo. Si es SUScriptor antiguo deberá instalarlo, como lo establezca La EMPRESA en el exterior del inmueble como condición previa a la reconexión del servicio de energía eléctrica, siempre y cuando la causal de suspensión del servicio de energía eléctrica fuere la imposibilidad de La EMPRESA en acceder al aparato de medida por culpa atribuible al SUScriptor o USUARIO.
- t. Utilizar el servicio de energía eléctrica únicamente en el inmueble, respetando la carga autorizada y clase de servicio contratado con La EMPRESA, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de conexión o reflejados en la factura. En consecuencia, el servicio de energía eléctrica que se suministra al inmueble será para uso exclusivo residencial o no residencial, no pudiendo ser enajenado, cedido a cualquier título o facilitado a terceros.
- u. Velar por que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos se mantenga seguro, higiénico e iluminado.
- v. Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando La EMPRESA lo requiera para sus programas de control.
- w. Cumplir con el reglamento de Distribución expedido por la CREG Resolución N. 070 de 1998 o la que la modifique o sustituya, además del RETIE.
- x. No solicitar o instalar más de una acometida por código de cuenta o número de contrato.

Obligaciones relacionadas con solicitudes y PQR:

- a. Dar previo aviso a La EMPRESA no inferior a un periodo de facturación para la terminación del contrato.
- b. Estar a paz y salvo por todo concepto con La EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitud del servicio de energía eléctrica
- c. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de La EMPRESA.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- d. Solicitar a La EMPRESA su aprobación expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio de energía eléctrica contratado y para aumentar la carga autorizada.
- e. Suministrar el código y dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica.
- f. Las demás obligaciones contenidas en la Ley y la regulación.

CLÁUSULA 22. - NORMAS TÉCNICAS. EL SUScriptor O USUARIO debe cumplir con las normas técnicas que expida La EMPRESA y demás disposiciones nacionales e internacionales, entre ellas el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).

CAPÍTULO IV

DE LA FACTURA

CLÁUSULA 23. - MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS. La factura expedida por La EMPRESA, representativo de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con el SUScriptor o USUARIO, al igual que las obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio de energía eléctrica o inherentes al mismo, debidamente firmada por el representante legal de La EMPRESA o quien haga sus veces, prestará merito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, al no ser pagada una factura en la fecha indicada para pago oportuno, podrá ser cobrada ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria, sin perjuicio de la aplicación de las demás acciones legales y contractuales a que haya lugar.

CLÁSULA 24. - CONSTITUCIÓN DE 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. En caso de mora del SUScriptor o USUARIO en el pago de los servicios y conceptos regulados, La EMPRESA podrá aplicar interés de mora sobre los saldos insolutos, conforme a lo dispuesto en la Ley 45 de 1990.

INTERÉS MORATORIO: El no pago oportuno del servicio de energía eléctrica u otros valores liquidados en la factura, generarán intereses moratorios que serán

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



tasados de acuerdo con las normas.

En caso de mora en el pago de los servicios, La EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos o condonar los mismos. Para los USUARIOS residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil. Para los demás USUARIOS la tasa de interés moratorio no podrá exceder la tasa máxima de usuario vigente para el periodo.

CLÁUSULA 25. - REQUISITOS DE LA FACTURA. La factura expedida por La EMPRESA deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- d) Periodo por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese periodo y valor.
- e) Lectura anterior del medidor de consumo, existiere.
- f) Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
- g) Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible.
- h) Fechas máximas de pago oportuno, fechas de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
- i) Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) periodos, cuando se trate de facturación mensual, y de los últimos tres (3) periodos, cuando se trate de facturación bimestral: en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
- j) Los cargos expresamente autorizados por la ley 142 de 1994 y la CREG.
- k) Valor de las deudas atrasadas.
- l) Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
- m) Monto de los subsidios y la base de su liquidación.
- n) Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación
- o) Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.
- p) Otros cargos autorizados. Correspondientes a los cobros adicionales no derivados del servicio público de suministro de energía, autorizados por el usuario del servicio o la Ley.
- q) Los valores compensados al usuario por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- r) Indicadores de calidad del servicio.
- s) Los valores máximos admisibles de los indicadores de calidad del servicio.
- t) Costos unitarios de prestación del servicio.
- u) En el caso de beneficiarios del FOES, se deberá incluir la información exigida por los entes de regulación y supervisión.
- v) Para el caso de los medidores comunitarios e inquilinatos, el número de familias asociadas.

En el caso de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago se les aplica los literales a, b, c, j, m, n, q.

PARÁGRAFO 1. - EL SUSCRIPTOR o USUARIO con servicio prepago podrá pedir copia de la información de los consumos, dentro del mes siguiente a la activación del prepago, la cual, para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del SUSCRIPTOR o USUARIO frente a La EMPRESA, se tendrá como una factura. En relación con aspectos ajenos a la factura, el USUARIO tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994 y en especial por las condiciones establecidas en el presente contrato.

PARÁGRAFO 2. - La EMPRESA podrá incluir en la factura cobros por conceptos generados en periodos diferentes al de la facturación, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos sin que los mismos se hayan resuelto, sin contravenir lo consagrado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. La EMPRESA podrá exigir el pago inmediato de la obligación cuando el USUARIO se encuentre en mora.

PARÁGRAFO 3. - INCLUSIÓN DE OTROS CONCEPTOS EN LA FACTURA: La EMPRESA podrá incluir en la factura el cobro de valores distintos al servicio de energía, como lo son las cuotas de financiación por adquisición de otros bienes ofrecidos a los clientes usuarios del servicio de energía, siempre que los clientes así lo autoricen, el valor ajeno al servicio público se totalice por separado y la EMPRESA no suspenda o corte el servicio de energía por el no pago de tales conceptos.

PARÁGRAFO 4. - INCORPORACIÓN DEL COBRO DE ALUMBRADO PÚBLICO EN LA FACTURA: De acuerdo con lo previsto en las normas vigentes, La EMRESA podrá incluir en la factura del servicio de energía el cobro del tributo de alumbrado público.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



PARÁGRAFO 5. - CONVENIO DE FACTURACIÓN CONJUNTA: La empresa podrá facturar los servicios de alcantarillado y aseo de manera conjunta según decreto 2668 de 1999, decreto 1987 de 2000 y/o normatividad vigente.

CLÁUSULA 26. - PERIODO DE FACTURACIÓN. Con excepción de los medidores de prepago, La EMPRESA efectuará la lectura de los medidores y expedirá las facturas correspondientes. Los periodos de factura serán mensuales. La oportunidad o fecha que La EMPRESA realizó la lectura del medidor en las instalaciones del SUSCRIPTOR o USUARIO, para cada periodo de facturación, será informada en la factura de cobro. De la misma forma, se indicará en este documento la fecha en que se tomará la lectura para el siguiente periodo de facturación; para la zona rural esta fecha será la máxima pues la lectura real se hará entre dos y cinco días antes de la indicada. Para los SUSCRIPTORES o USUARIOS localizados en zonas rurales o de difícil acceso, La EMPRESA podrá establecer periodos de lectura bimensuales, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos mensuales calculados con base en las lecturas periódicas respectivas.

PARÁGRAFO 1. - La EMPRESA, de acuerdo con el crecimiento de su mercado, ajustará los ciclos de facturación en los que tiene distribuidos sus SUSCRIPTORES o USUARIOS sin que se requiera notificación previa de estos ajustes.

PARÁGRAFO 2. - La EMPRESA, puede implementar procesos de facturación en sitio a través de los cuales la entrega de la facturación se realiza en la misma fecha de lectura del medidor.

CLÁUSULA 27. - OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA. La EMPRESA entregará las facturas en el inmueble objeto del servicio de energía eléctrica, por los menos con cinco (5) días de antelación a la fecha límite señalada como de pago oportuno. De no encontrarse el SUSCRIPTOR o USUARIO, la factura correspondiente se dejará en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial correspondiente. Cuando por causas ajenas a La EMPRESA no fuera posible la entrega de las facturas a los SUSCRIPTORES o USUARIOS localizados en zona o lugares donde no se pueda despachar las facturas de cobro directamente, La EMPRESA informará con anticipación el lugar donde deberán ser reclamadas. En el evento que hubiera sido cambiada la nomenclatura del inmueble donde se entrega la factura, hubiere variado el acceso físico a ese lugar, o se presente alguna causa equivalente que imposibilite su entrega, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



dar aviso a La EMPRESA para que se le expida duplicado y cancele oportunamente.

CLÁUSULA 28. - COPIA DE LA LECTURA. La EMPRESA entregará al SUScriptor o USUARIO, comprobante de toma de la lectura que registre el medidor cuando este lo solicite.

CLÁUSULA 29. - FACILIDADES DE PAGO. La EMPRESA para facilitarle al SUScriptor o USUARIO, el pago de sus obligaciones podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, cooperativas y almacenes de cadena, entre otros. La EMPRESA no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados. Estos se tomarán como no realizados.

CLÁUSULA 30. - EXONERACIÓN EN EL PAGO. Sin perjuicios de las normas vigentes sobre subsidios y contribuciones, y de acuerdo con lo establecido por el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no existirá exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ningún SUScriptor o USUARIO.

CLÁUSULA 31. - COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, La EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no haya facturado por error, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo que exista dolo del suscriptor o usuario.

CLÁUSULA 32. – TARIFAS. La EMPRESA para liquidar el valor a cancelar en cada facturación aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUScriptor o USUARIO.

CAPÍTULO V

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

CLÁUSULA 33. - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUScriptORES O USUARIOS QUE CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL. El consumo se establecerá por la diferencia de lecturas; para tal efecto, mediante una operación aritmética se determinará la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor la cual será multiplicada por la relación de transformación del equipo de medida asociado en caso de ser aplicable.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



CLÁUSULA 34. - USUARIOS QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORIGEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, DE INTERÉS SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES. Para SUSCRIPTORES o USUARIOS legalizados que acceden al servicio de energía eléctrica a través de acometidas directas, La EMPRESA facturará el servicio de energía eléctrica de la siguiente manera:

- a. SUSCRIPTORES o USUARIOS RESIDENCIALES: El consumo facturable del SUCRIPTOR o USUARIO, residencial, que no cuente con equipos de medida por razones de orden técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los suscriptores o usuarios del estrato respectivo que cuenten con medida en el periodo de consumo anterior, acorde con el procedimiento establecido por La Empresa.
- b. SUSCRIPTORES O USUARIOS NO RESIDENCIALES: Para suscriptores o usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en el cálculo por aforo individual de carga instalada.
- c. SUSCRIPTORES O USUARIOS UBICADOS EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES: El consumo facturable se determinará con base en el consumo promedio del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el SUSCRIPTOR o USUARIO, o con base en aforos individuales. En los casos de macromedición, se podrá utilizar el procedimiento establecido para multiusuarios.
- d. MULTIUSUARIOS: Para determinar el valor del consumo de los SUSCRIPTORES o USUARIOS, con medición colectiva, La EMPRESA establecerá el consumo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas.

PARÁGRAFO. – La EMPRESA prestará el servicio en las condiciones especiales que lleguen a acordarse para las zonas especiales y de acuerdo con las normas que expida la autoridad competente, siempre y cuando sea viable técnicamente para EMSA ESP y se cumpla con la normatividad aplicable, para lo cual el USUARIO debe presentar una solicitud de conexión.

CLÁUSULA 35. - PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR CONSUMO SERVICIOS PROVISIONAL O NO PERMANENTE. El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente se determinará con base en un equipo de medida y excepcionalmente con base a la carga instalada y un factor de utilización del treinta por ciento (30%), cuando se conecten a la red secundaria y si tiene transformador

independiente el consumo se calculará con base en la capacidad instalada de transformación y un factor de utilización del cuarenta por ciento (40%).

Los servicios provisionales destinados para: construcción de obras civiles, unidades de vivienda, obras públicas entre otras, serán sujetos de medición de consumos mediante los aparatos destinados para tal fin y se les aplicará las mismas condiciones de un cliente que se encuentre normalizado sin exceptuar condiciones particulares. Los cobros del servicio se realizarán por anticipado con base en los aforos individuales y las condiciones establecidas por La EMPRESA por el tiempo que se solicite la conexión, el cual no deberá ser superior de 180 días, prorrogable máxime dos veces hasta por el mismo tiempo otorgado inicialmente; una vez se cumpla el tiempo de la prórroga se deberá validar las condiciones técnicas con el fin de exigir la renovación de los requisitos documentales y técnicos estipulados en las cláusulas 11, 12, 13, 14 y 15 del presente contrato y requeridos para garantizar la adecuada prestación del servicio.

CLÁUSULA 36. - PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE SIN ACCIÓN U COMISIÓN DE LAS PARTES EN LA MEDICIÓN.

Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en cualquiera de los siguientes criterios:

- a. En los registros del medidor provisional que se le instale.
- b. Consumo promedio, histórico real del “SUSCRIPTOR o USUARIO”.
- c. Promedio de estrato socioeconómico (solo para casos residenciales).
- d. Con base en aforo individuales y factores de utilización el 30% para usuarios no residenciales diferentes a industriales y 40% para usuarios industriales.

PARÁGRAFO. Se entiende que no existe acción u omisión de La EMPRESA y del SUSCRIPTOR o USUARIO en la medición, entre otros, en los siguientes casos.

- a. El medidor ha sido retirado para revisión o calibración, o se encuentre dañado por culpa no imputable al SUSRIPTOR o USUARIO.
- b. Por defectos en el aparato de medida que impidan el registro adecuado del consumo.
- c. Por investigación de desviaciones significativas de los consumos, mientras se determina su causa.
- d. Fuerza mayor o caso fortuito.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



CLÁUSULA 37. - PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN LA MEDICIÓN. La falta de medición del consumo, por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, justifica la suspensión del servicio de energía eléctrica o la terminación del contrato; La EMPRESA establecerá los consumos facturables de acuerdo con los criterios establecidos en la cláusula anterior de este contrato, hasta tanto el SUSCRIPTOR o USUARIO elimine la causa que limita la medición real.

PARÁGRAFO. Se entiende que existe acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

- a. No permitir a La EMPRESA y personal autorizado el acceso al medidor para tomar la lectura o cuando este se encuentra en un lugar de difícil acceso.
- b. Retirar el medidor sin autorización de La EMPRESA.
- c. Manipular o alterar o modificar el contador o la acometida o elementos asociados previo informe de un laboratorio debidamente certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- d. No adquirir o reparar el medidor a satisfacción de La EMPRESA en el plazo que esta le fije.
- e. Cualquier otra situación que pueda ser atribuible al usuario que implique un consumo de energía que no fue pagado por el usuario, derivado del registro incorrecto del equipo de medida.

CLÁUSULA 38. - PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA EN LA MEDICIÓN. la falta de medición del consumo por acción u omisión de EMSA le hará perder el derecho a recibir el precio, o cuando supere seis (6) meses sin haber instalado el medidor después de la conexión del suscriptor o usuario, salvo cuando el suscriptor o usuario obtenga el servicio de manera directa por razones de interés social, orden técnico o por encontrarse en asentamientos subnormales. Sin superarse esos períodos, el valor del consumo se estimará con base en consumos promedios de otros períodos de la misma cuenta, con base en los consumos promedios de suscriptor o usuario, que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales. En todo caso, la estimación del cálculo se determinará conforme lo establece la CLÁUSULA 37 del presente contrato.

PARÁGRAFO. Se entiende que existe acción u omisión de EMSA en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

- a. La no colocación de medidores en un periodo superior a seis (6) meses después de la conexión del SUScriptor o USUARIO.
- b. Cuando investigando la causa que origino la desviación significativa, La EMPRESA no le establezca el cabo de cinco (5) meses de presentada, excepto que se demuestre el dolo del usuario
- c. Estimar el consumo por más de cinco (5) periodos por causa no atribuible al SUScriptor o USUARIO.
- d. Cuando La empresa no suspenda el servicio o instale un medidor dentro del mes siguiente al retiro del existente en el periodo del SUScriptor o USUARIO. La EMPRESA podrá tener hasta el 5% de sus suscriptores o usuarios, sin medidor, caso en el cual no se configurará la omisión enunciada en el literal a) de esta cláusula.

PARÁGRAFO. - Una vez La EMPRESA elimine la causa, se abonará o cargará a la facturación las diferencias de los consumos, si a ello hubiere lugar en el siguiente periodo de facturación.

CLAUSULA 39. - PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE A SUScriptor O USUARIO QUE PRESENTEN DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Un consumo, de un periodo determinado, se considera con desviación significativa cuando presenta aumento o reducción superior a los porcentajes establecidos para tal efecto, comparando con los promedios de los últimos (3) periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual.

Los porcentajes de desviación por encima de los cuales se presenta desviación significativa son los siguientes:

Rango	Promedio consumo kWh	Consumo Actual	% Incremento	% de Disminución
0	De 0 a 79	>240 kWh	No aplica	No aplica
1	Desde 80 a 150		200%	No aplica
2	Desde 151 a 300		150%	No aplica
3	Desde 301 a 800		100%	No aplica
4	De 801 en adelante		80%	70%

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



La EMPRESA se reserva el derecho de variar los porcentajes indicados anteriormente con el fin de garantizar un mecanismo eficiente según el artículo 37 de la Resolución 108 de 1997 expedida por la CREG.

Para las cuentas con promedio de consumo inferior 80 kWh solamente se considera que presenta desviación significativa si el consumo actual es superior a 240kWh.

Por la estacionalidad en el consumo, no existe desviación significativa si el consumo actual se encuentra dentro de los porcentajes arriba indicados, comparando contra el consumo de otros periodos estacionales del año inmediatamente anterior.

Cuando se presente una desviación significativa, La EMPRESA procederá a realizar una revisión al inmueble al que corresponda el código de cuenta del CLIENTE, para detectar y establecer las posibles causales de la desviación significativa, mientras se adelanta la investigación La EMPRESA facturará al cliente por consumo promedio individual. Una vez se aclare la causa, las diferencias entre los valores de las mediciones reales y lo facturado se cargarán o abonarán al CLIENTE en la facturación, según sea el caso.

PARÁGRAFO 1. - En los casos donde la investigación determine que la desviación significativa de consumo se atribuye a anomalías en los equipos de medida, elementos de seguridad o uso no autorizado del servicio, se dará lugar a la confirmación de la desviación sin que esta situación exima al CLIENTE de un eventual cobro de recuperación de energía por consumos no registrados.

PARÁGRAFO 2. - Casos donde no aplica la desviación. Para los siguientes casos se excluiría como desviación significativa:

- a. Clientes que se demuestre a través de la observación de lectura que en uno o más periodos se haya encontrado desocupado el predio, previo a la verificación del consumo.
- b. Clientes que presenten anomalía en la medición como: medidor frenado, medidor quemado, registrador dañado.
- c. Clientes nuevos con menos de 5 meses de consumo.
- d. Clientes residenciales cuya variación del consumo no supere el valor promedio del consumo del estrato al que pertenece.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- e. Clientes a los cuales su promedio individual de los últimos seis meses se haya visto afectada por uno o más periodos con consumo en cero.
- f. Clientes a los cuales se les haya detectado una anomalía (intervención en la medida o líneas directas) cuya revisión haya generado un proceso de defraudación de fluido.
- g. Clientes con consumo estacionales, es decir que tiene con un comportamiento en consumo similar en el mismo mes de años anteriores.
- h. Clientes a los cuales se les haya determinado que su medidor retirado presentaba un % de des calibración o No conformidad, certificado por el laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC).

PARÁGRAFO 3. - Cuando la EMPRESA adelante la verificación de las conexiones y/o correcto funcionamiento del equipo de medida de un SUSCRIPTOR o USUARIO, este podrá ser asistido durante la visita por parte de un técnico electricista o testigo hábil, caso en el cual La EMPRESA concederá quince (15) minutos antes de iniciar dicha revisión.

PARÁGRAFO 4. - Cuando La EMPRESA realice dos (2) visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan realizar por causa imputable al cliente, siempre y cuando de estas exista acervo probatorio, La EMPRESA podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el USUARIO afectado podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación; de acuerdo con lo contenido en el Título V Capítulo I del presente documento.

PARÁGRAFO 5. - Plazo máximo para realizar la investigación de desviaciones significativas y el cobro de servicios no facturados por error u omisión. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, al cabo de cinco (5) mese de haber entregado las facturas, La EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR o USUARIO.

CLÁUSULA 40. - CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO. El consumo facturable a los SUSCRIPTORES o USAURIOS, cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el SUSCRIPTOR o USUARIO pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las

condiciones técnicas del medidor. Estos medidores podrán ser suministrados por La EMPRESA o por el SUSCRIPTOR o USUARIO.

PARÁGRAFO 1. - La cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el SUSCRIPTOR o USUARIO se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia, impuesto de alumbrado público y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada al usuario en el momento de la activación.

PARÁGRAFO 2. - El prepago neto es el que resulta de imputar hasta un 10% del prepago efectuado por el usuario para cubrir los valores por concepto conexión, instalación, materiales o consumo que este adeude a La EMPRESA.

PARÁGRAFO 3. - Derecho a regresar al sistema de comercialización pospago. Los SIUSCRIPTORES o USUARIOS con medidor prepago conservan al derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago, salvo en los casos establecidos en la Ley, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicito el medidor prepago (comercializador o SUSCRIPTOR o USUARIO).

CLÁUSULA 41. - PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES CON MEDIDOR DE ENERGIA REACTIVA. El consumo facturable para los clientes con equipo de medida que cuente con registro de energía reactiva, ésta se les facturará cuando, comparada con la energía activa en un mismo periodo, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa.

CLÁUSULA 42. - FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES. Los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en la que se liquidan los consumos de los SUSCRIPTORES o USUARIOS, del respectivo conjunto habitacional.

La persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a La EMPRESA, si así lo solicita, caso en el cual el obro del servicio de energía eléctrica

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no estar dicho medidor, se cobrará de acuerdo con el aforo de carga.

CAPÍTULO VI

EQUIPO DE MEDIDA

CLÁUSULA 43. - EQUIPOS DE MEDIDA. Por regla general todos los SUSCRIPTORES o USUARIOS deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los SUSCRIPTORES o USUARIOS, a los que, por razones de tipo técnico, de seguridad, interés social, desarrollo urbanístico o por encontrarse en esquemas de macro medición.

La EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos SUSCRIPTORES o USUARIOS, que no cuenten con equipos de medida o cuyas instalaciones no cumplan los requisitos técnicos para obtener una medición definitiva, mientras éste ejecuta las obras necesarias para su adecuación. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO, no ejecuta las obras requeridas dentro del tiempo que se le señale, La EMPRESA suspenderá el servicio de energía eléctrica o las realizará cobrando en las facturas los valores correspondientes.

La EMPRESA podrá suministrar en calidad de venta o de arrendamiento mensual, los medidores o equipos requeridos por las instalaciones del SUSCRIPTOR o USUARIO, de acuerdo con los valores que se establezcan en la respectiva lista de precios de La EMPRESA.

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

43.1. Medidor de prepago. De acuerdo con lo previsto en la Regulación, La EMPRESA podrá prestar el servicio en la modalidad de prepago o pago anticipado a sus CLIENTES, sistema de medición que el usuario o suscriptor deberá adquirir a su costo; 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 adicionen y la aprobación por parte de la empresa.

43.2 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

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



EL CLIENTE tenga acceso a la lectura mediante un visualizador u otros medios tecnológicos.

CLÁUSULA 44. - ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN. El SUSCRIPTOR o USUARIO puede suministrar el equipo de medida juntamente con el protocolo de pruebas y la factura respectiva, al momento de diligenciar la solicitud de servicio de energía eléctrica, o modificaciones en las instalaciones eléctricas del predio o cuando como resultado de una revisión por parte de La EMPRESA se requiera el cambio. La aceptación del medidor adquirido por el SUSCRIPTOR o USUARIO quedará sujeta a la verificación de sus condiciones técnicas.

La EMPRESA podrá rechazar el equipo de medida por las siguientes razones técnicas entre otras:

- a. Se establezca que el funcionamiento no permite determinar de forma adecuada los consumos.
- b. Cuando el medidor aportado por el usuario no corresponda a una tecnología vigente y no sea la más precisa determinada por la empresa.

Si La EMPRESA rechaza el equipo de medida, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá suministrar uno nuevo de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término sin que el SUSCRIPTOR o USUARIO suministre el equipo de medida, La EMPRESA podrá suministrarlo, instalarlo y facturar al SUSCRIPTOR o USUARIO, su valor. La conexión de la acometida, así como la instalación, retiro, cambio, traslado y sellado del equipo de medición deberá ser efectuado por La EMPRESA o por personal autorizado por ella. Ninguna persona podrá manipular, alterar, intervenir ni desconectar los aparatos y equipos de medida y control una vez sean conectados por La EMPRESA. El SUSCRIPTOR o USUARIO, es el custodio de los equipos de medida, y sus equipos y elementos asociados.

CLÁUSULA 45. - UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA. Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, que se permita el libre acceso al medidor para su lectura o revisión. Cuando la localización del medidor ocasione la suspensión del servicio de energía eléctrica por falta de medición del consumo o porque no sea posible realizar la verificación del estado de funcionamiento de este, La EMPRESA exigirá como condición para la

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



reconexión de servicio de energía eléctrica el cambio de su localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Previa solicitud escrita del SUSCRIPTOR o USUARIO, el cambio de la localización del medidor podrá ser efectuada por la EMPRESA, para el efecto, los valores que genere dicha adecuación se facturarán al SUSCRIPTOR o USUARIO.

CLÁUSULA 46. - REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA. Cuando La EMPRESA determine que el equipo no mide adecuadamente los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del SUSCRIPTOR o USUARIO, hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de La EMPRESA.

En los anteriores eventos, La EMPRESA informará las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida, requiriendo al SUSCRIPTOR o USUARIO, para que lo adquiera o reemplace por su cuenta. Si pasado un periodo de facturación el SUSCRIPTOR o USUARIO, no toma las acciones señaladas para reparar o reemplazar el equipo, La EMPRESA lo reemplazará por uno nuevo y lo instalará, facturando al SUSCRIPTOR o USUARIO, el nuevo equipo en calidad de venta o de arrendamiento. Se exceptúa del anterior procedimiento, los casos en los cuales se compruebe adulteración o manipulación del equipo de medida mediante el dictamen correspondiente de un laboratorio de medidores certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio, evento en el cual La EMPRESA podrá reemplazar o instalar inmediatamente uno nuevo a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO, cuando el usuario no lo suministre.

Si el equipo de medida no registra en forma correcta los consumos, La EMPRESA comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO, tal situación y establecerá un plazo para la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso. El plazo no podrá ser inferior a siete (7) días hábiles, ni superior a treinta (30) días hábiles. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO, no calibra, repara o reemplaza el equipo en el plazo estipulado, La EMPRESA procederá a hacer la acción correspondiente a costa del SUSCRIPTOR o USUARIO.

El SUSCRIPTOR o USUARIO deberá realizar el cambio del equipo de medida, cuando existan nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a disposición instrumentos de medida más precisos o cuando dichos cambios tengan como origen la implantación de una nueva tecnología, la modernización y mejora de la red por parte de La EMPRESA o que busquen mejorar la prestación del servicio, o cumplir requerimientos regulatorios. En caso de que no lo realice La EMPRESA realizará el cambio asumiendo los costos en que incurra.

PARÁGRAFO 1. - Mientras se verifica el funcionamiento del equipo de medida, el consumo se estimará de acuerdo con el procedimiento descrito en el presente contrato sin perjuicio de las sanciones legales a que hubiere lugar, en los casos de manipulación de equipo de medida o la acometida.

PARÁGRAFO 2. - Cuando por acción u omisión del SUCRIPTOR o USUARIO, el equipo de medida suministrado por este no pueda ser instalado, La EMPRESA lo mantendrá en su almacén y responderá por el hasta por un periodo máximo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de recibo de este, así mismo cuando se haga devolución del medidor que haya sido retirado para revisión y sea declarado no conforme por el laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), La EMPRESA no responderá por este si después de treinta (30) días no es reclamado por el SUSCRIPTOR o USUARIO, vencido el anterior término La EMPRESA procederá a su destrucción.

CLÁUSULA 47. - CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA. La EMPRESA verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), para la revisión del equipo de medida: si el SUSCRIPTOR o USUARIO expresamente solicita escoger el laboratorio, igualmente reconocido y autorizado por la SIC, La EMPRESA accederá a dicha petición, caso en el cual el SUSCRIPTOR o USUARIO, asumirá todos los costos. La EMPRESA podrá instalar un equipo provisional mientras se determina el estado del medidor retirado. El SUSCRIPTOR o USUARIO, tanto directa como indirectamente a través de terceros, administradores, vigilantes, funcionarios o subalternos, se obliga a permitir el acceso de personal autorizado por La EMPRESA para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo o para realizar el aforo o censo de carga, y si no lo hiciere, La EMPRESA podrá suspender el servicio de energía eléctrica a la totalidad del predio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso, sin perjuicio de las sanciones que en este contrato se contemplan.

En caso de que el equipo de medida se encuentre obstaculizado para el acceso de nuestro personal, por la instalación de un candado o cerrojo instalado sin la autorización de la EMSA E.S.P., y sin la posibilidad de acceder por la misma, podrán los funcionarios de la EMSA E.S.P., proceder a realizar la ruptura de los cerrojos o candados, dejando la evidencia fílmica de esta situación y dejando la correspondiente constancia en el acta.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



PARÁGRAFO 1. - EQUIPOS DE MEDIDA TESTIGOS. La EMPRESA podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el SUSCRIPTOR o USUARIO, en las redes eléctricas que alimentan a éste, con el objeto de comprobar el correcto funcionamiento de los medidores y/o el correcto uso del servicio de energía eléctrica suministrado. Estos equipos deben cumplir las características técnicas exigidas y de ello se dejará constancia al usuario advirtiéndole que de presentarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del equipo testigo; el SUSCRIPTOR o USUARIO, no deberá manipular este equipo, si así lo hiciera, se le cobrará la energía eléctrica correspondiente, de conformidad con el procedimiento establecido en el presente contrato, y se justificará la terminación del contrato, de acuerdo con el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, para los eventos de adulteración o manipulación, así como también procederá con la instauración de la denuncia penal por el delito de defraudación de fluidos.

PARÁGRAFO 2. - MACROMEDIDA EN TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN. La EMPRESA podrá instalar en cada transformador de distribución ya sea de su propiedad o de los SUCRIPTORES o USUARIOS, un medidor general que registra la energía entregada. Estos equipos de medida deben cumplir las normas técnicas vigentes.

En caso de que el SUSCRIPTOR o USUARIO, impida a la EMRESA, o no permita la instalación de estos equipos de control, La EMPRESA podrá suspender el servicio de energía eléctrica del transformador. Una vez eliminada la causa se procederá a la reconexión del servicio de energía eléctrica.

En los conjuntos habitacionales cerrados, será responsabilidad de la propiedad horizontal velar por la custodia de estos equipos, entre ellos su destrucción o adulteración de manera intencional.

CLÁUSULA 48. - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO DE MEDIDA. De acuerdo con el artículo 24 literal (c) de la resolución 108 de la CREG de 1997, las características técnicas que deberán cumplir los equipos de medida serán las siguientes:

Para servicios de energía eléctrica cuya carga contratada sea inferior a 25 kVA monofásicos o 45 kVA trifásicos, la acometida se realizará de acuerdo con la disponibilidad de redes y la medida se hará en baja tensión nivel 1 con medidores

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



de energía activa tipo introducción clase 2, o de estado sólido clase 1, o de acuerdo con la reglamentación vigente para cada caso.

Para servicios cuya carga contratada sea superior o igual a 25 kVA monofásicos e inferiores o iguales a 50 kVA monofásicas o superior o igual a 45 kVA trifásicos e inferiores o iguales a 75 kVA trifásicos: la acometida se hará de la red primaria 13.2 kV, el equipo de medida podrá ser en baja tensión (nivel 1) por medio de transformadores de corriente con clase de precisión 0,5 y medidores de estado sólido con clase de precisión 1.

Para cargas contratadas superiores a 50 kVA monofásicos o 75 kVA trifásicos e inferiores a 225 kVA: la acometida se hará de la red primaria 13.2 kV, el equipo de medida podrá ser en baja tensión (nivel 1) por medio de transformadores de corriente con clase de precisión 0,5 y medidores de estado sólido con clase de precisión 0,5.

Para cargas contratadas iguales a 225 kVA e inferiores a 500 kVA alimentadas a una tensión de nivel 2 o 3, la medición se realizará a través de transformadores de tensión y de intensidad con clase de precisión 0,5 y medidores de estado sólido, con clase de precisión 0,5 S, perfil de carga e interfases para capturar la información a través de un módem.

Las cargas contratadas iguales o superiores a 500 kVA deben ser alimentadas a una tensión de nivel 3 o 4, y la medición se realizará a través de transformadores de tensión y de intensidad con clase de precisión 0.2 y medidores de estado sólido con clase de precisión 0.2 S perfil de carga e interfases para capturar la información a través de un módem.

CLÁUSULA 49. – GARANTÍA. El correcto funcionamiento del equipo suministrado por La EMPRESA se avala por un periodo igual al extendido por el fabricante, el cual será vigente a partir de la instalación. Si el medidor presenta defectos en su fabricación, o no funciona correctamente, durante el periodo de garantía, La EMPRESA lo repondrá por su cuenta.

En caso de que el SUSCRIPTOR o USUARIO haya adquirido el medidor por su cuenta, La EMPRESA no asumirá responsabilidad por la garantía.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



CAPÍTULO VII

DE LA SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO

CLÁUSULA 50. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. La EMPRESA podrá suspender el servicio de energía eléctrica al SUSCRIPTOR o USUARIO, en los siguientes eventos:

Suspensión por incumplimiento del contrato:

- a. Cuando la acometida, instalaciones internas o equipos instalado desmejoren el servicio de energía eléctrica a otro SUSCRIPTOR o USUARIO, o generen perjuicios a redes o equipos de La EMPRESA.
- b. No pagar el servicio público dentro de la fecha señalada en la factura, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos y sólo por el valor de la reclamación o que corresponda únicamente a cobros adicionales no derivados del servicio público autorizados previamente por el usuario.
- c. Adulterar las conexiones y aparatos de medida o de control, o alterar el normal funcionamiento de estos sin autorización de La EMPRESA.
- d. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al convenido con La EMPRESA, o ejercer prácticas de reventa.
- e. Proporcionar el servicio de energía eléctrica a otro inmueble en forma temporal o permanente.
- f. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin la autorización de La EMPRESA.
- g. Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida o los sellos instalados en éste.
- h. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
- i. Interferir en la operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de energía eléctrica que sean de propiedad de La EMPRESA o el SUSCRIPTOR o USUARIO.
- j. Impedir a los funcionarios de la EMPRESA o del CONTRATISTA debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, los equipos de medida y la lectura de los medidores.
- k. No permitir el traslado del equipo de medición, reparación, cambio o instalación de este.

- l. No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes de La EMPRESA por razones técnicas o de seguridad en el suministro de servicio de energía eléctrica.
- m. Conectar equipos a las acometidas externas sin la autorización escrita de La EMPRESA.
- n. Efectuar sin autorización de La EMPRESA, una reconexión.
- o. Aumentar la capacidad contratada sin permiso escrito por La EMPRESA, y sin cumplir con los requisitos técnicos.
- p. No permitir la instalación de un equipo de medida provisional, de un equipo de medida testigo o de la macromedida en un transformador de distribución.
- q. Impedir la suspensión con documentos no veraces, relacionados con reclamos o pagos efectuados.
- r. Cuando previo fallo de la autoridad competente, se encuentre que se han adulterado o falsificado la factura de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio de energía eléctrica o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación de este, o cualquier otra forma de fraude que afecte a La EMPRESA sin perjuicio de las acciones legales haya lugar previamente.

PARÁGRAFO 1. - En todos los casos de suspensión La EMPRESA dejará constancia escrita indicando la causa que originó la suspensión del servicio y los trámites a seguir para la reconexión.

PARÁGRAFO 2. - La EMPRESA reestablecerá el servicio de energía eléctrica una vez el SUScriptor o USUARIO elimine la causa que dio origen a la suspensión y haya pagado los gastos en que haya incurrido La EMPRESA para la suspensión y reconexión del servicio de energía eléctrica. Los cargos por suspensión y reconexión podrán ser cargados por La EMPRESA en la factura siguiente a la ejecución de la acción.

PARÁGRAFO 3. - La EMPRESA informará en cada factura la fecha a partir de la cual se efectuará la suspensión del servicio de energía por incumplimiento en el pago, los recursos que proceden contra dichos actos y dentro de qué términos se pueden instaurar según lo dispuesto en la normatividad vigente.

CLÁUSULA 51. - OTROS EVENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

1. Orden de autoridad judicial o administrativa competente.
2. Por Mutuo Acuerdo: El servicio público domiciliario de energía podrá ser suspendido de común acuerdo y generará también la suspensión del contrato.

Para tales efectos se deberá observar el siguiente procedimiento:

El SUScriptor o USUARIO, presentará ante La EMPRESA solicitud por escrito; dicho trámite se realizará dentro de los términos de ley. A la solicitud le anexará:

- a. Autorización escrita del propietario del bien si esta calidad no la tiene el solicitante.
- b. Manifiestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida y que se compromete a responder en el evento de que a estos aparecieran con posterioridad y se hayan causados daños. De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para la suspensión. Cuando sea viable la suspensión del servicio de energía eléctrica por mutuo acuerdo, La EMPRESA dejará constancia de la lectura del medidor y procederá a cobrar consumo que se hubiere generado en ese periodo de facturación.

La empresa seguirá emitiendo la factura respectiva del servicio, en la cual se podrá reflejar las obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión como deudas pendientes por consumos anteriores, financiación de deuda, cargos por conexión, cargos por suspensión, intereses por mora, cargos por visitas y el impuesto de Alumbrado Público entre otros.

Cuando la EMPRESA compruebe que existe consumo del SUScriptor o USUARIO, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

3. Por Fuerza Mayor o Caso Fortuito en Interés del Servicio: La EMPRESA podrá suspender el servicio de energía eléctrica en los siguientes casos:
 - a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, siempre que de ello se de aviso a los SUScriptores o USUARIOS.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el SUSCRIPTOR o USUARIO pueda ejercer sus derechos.

CLÁUSULA 52.- TERMINACIÓN DE CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO. La EMPRESA podrá dar por terminado unilateralmente el contrato cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO, incurra o se presenten los siguientes eventos:

- a. Incumplir en el pago oportuno de cinco (5) facturas en un lapso de un (1) año o reincida en una causal de suspensión del servicio de energía eléctrica en un periodo de dos (2) años.
- b. Hacer reconexiones no autorizadas del servicio de energía eléctrica por más de tres (3) veces sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- c. Reincidir en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- d. Permanezca suspendido el servicio de energía eléctrica por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido por mutuo acuerdo o la suspensión obedezca a causas originadas por La EMPRESA.
- e. Adulterar o falsificar la factura de cobro o documentos presentados como prueba para obtener el servicio de energía eléctrica, o en desarrollo de cualquier gestión frente a La EMPRESA relacionada con la prestación de este.
- f. Gestionar, conociendo la existencia de una cuenta con deuda, la prestación del servicio de energía eléctrica para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente.
- g. Cuando sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio de energía eléctrica.
- h. Orden de autoridad competente.
- i. En todos los casos de terminación de contrato LA EMPRESA evaluará la relación costo-beneficio y la procedencia de la terminación de contrato a luz del criterio de eficiencia económica y suficiencia financiera.
- j. Vencimiento del plazo del contrato cuando se haya pactado. El corte del servicio de energía eléctrica podrá efectuarse sin perjuicio de que La EMPRESA inicie las acciones judiciales necesarias para obtener el pago de la deuda a que haya lugar. Para que La EMPRESA restablezca el servicio de energía eléctrica, el SUSCRIPTOR o USUARIO, debe eliminar la causa que dio origen al corte del servicio de energía eléctrica, realizar una nueva solicitud de prestación del

servicio de energía eléctrica y cancelar tanto los gastos de reinstalación en los que La EMPRESA haya incurrido.

PARÁGRAFO. - Para los anteriores eventos EMSA ESP emitirá un acto administrativo denominado Resolución.

CLÁUSULA 53. - OTROS EVENTOS PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y EL CORTE DEL SERVICIO. El contrato de suministro del servicio de energía eléctrica podrá darse por terminado mediante acta de eliminación de matrícula o por terminación de contrato en los siguientes eventos:

- a. Por acuerdo de las partes, y la anuencia de los terceros que puedan verse afectados.
- b. Por parte del SUScriptor o USUARIO, cuando:
 1. La EMPRESA incumpla sus obligaciones.
 2. No desee continuar con el suministro de energía.
 - i. El suscriptor y/o usuario deberá estar a paz y salvo en el pago de sus obligaciones emanadas del contrato y requerir formalmente a la EMPRESA.
 - ii. Anexar copia del certificado de libertad y tradición con una fecha de expedición no mayor a 30 días. En el caso que se cuente con posesión regular deberá presentar declaración extra-juicio de posesión con fecha no mayor a 30 días.
 - iii. Manifestación bajo la gravedad de juramento que no existen terceros afectados con la medida requerida.
 - iv. Documento de identificación del propietario o poseedor.
3. Por solicitud de cambio de comercializador.
4. Suscribirse con otro comercializador:
 - a. **Requisitos para el cambio de comercializador.** Para el cambio de comercializador, El CLIENTE debe cumplir los siguientes requisitos:
 - i. 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.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- ii. Estar a paz y salvo con La EMPRESA.
 - iii. Haber garantizado el pago de que trata el artículo 58 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.
- b. **Paz y salvo.** Para la expedición del paz y salvo que se requiere para el cambio de comercializador, deben observar las siguientes reglas:
- i. 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.
 - ii. 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.
 - iii. 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.
 - iv. El documento que se emita como paz y salvo contendrá la información prevista en el numeral 4º 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.

- c. **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:
- i. Cumplir con los requisitos previstos en la cláusula.
 - ii. Presentar solicitud formal de cambio de comercializador con una antelación de un período de facturación.
 - iii. 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.

- iv. 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.
- v. 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 esta se registrarán por lo dispuesto en la Resolución CREG 157 de 2011 o aquellas que la modifiquen o adicionen.

- d. **Mecanismos para asegurar el pago.** Para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición de la paz y salvo el comercializador podrá utilizar los mecanismos contemplados en el artículo 58 de la Resolución CREG 156 de 2011; o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen.

5. Cuando el inmueble este demolido.
6. Por unificación de medida.
7. Por orden de autoridad competente.
8. Por inexistencia del inmueble.
9. Cuando el inmueble esté abandonado y no registre consumo por periodos iguales o superiores a un año

En este último caso deberá darse cumplimiento al siguiente procedimiento:

- a. Comunicar el suscriptor y/o usuario de la situación evidenciada informándole de la condición del inmueble. Para este caso se notificará a la dirección del inmueble o la última registrada por el suscriptor y/o usuario.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- b. Conceder los tiempos normativos y de ley para este tipo de comunicaciones, respetando el debido proceso contemplado en la normatividad vigente.
- c. De no recibirse respuesta por parte del suscriptor y/o usuario en un periodo tres meses después de haber sido notificado, la EMPRESA realizará el trámite interno requerido para proceder a la eliminación de la matrícula.

PARÁGRAFO. Para los numerales 5, 6, 7, 8, 9 y 10 LA EMPRESA emitirá un acto administrativo (Resolución) donde se establecen las causales que conlleva a la eliminación de la cuenta.

CLÁUSULA 54. - CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE. Para restablecer el servicio de energía eléctrica, el SUSCRIPTOR o USUARIO debe eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte del servicio de energía eléctrica en los plazos que se le fijen los siguientes conceptos:

- a. La deuda y los intereses de mora.
- b. Los derechos de conexión o reinstalación.
- c. Los costos, honorarios y costas que genere el cobro prejudicial o judicial, cuando se haga necesario para procurar el pago de las obligaciones.
- d. Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación del medidor.

En caso de reinstalación, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá sufragar todos los que se generen como si se tratara de una solicitud nueva.

El plazo para efectuar la reconexión del servicio de energía eléctrica, una vez se superen las causas que dieron origen a la suspensión es de veinticuatro (24) horas, que se entenderán hábiles.

TÍTULO VIII

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CLÁUSULA 55. - SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. La EMPRESA dará a conocer conforme a la regulación los servicios adicionales que presta y sus costos, e informará anualmente los cargos por conexión del servicio de energía eléctrica que regirán para el año respectivo.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



TÍTULO III

CALIDAD DEL SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES

CAPÍTULO I

CALIDAD DEL SERVICIO

CLÁUSULA 56. - CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO. La EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad de acuerdo con los parámetros definidos por la CREG.

CAPÍTULO II

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 57. - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Se entiende como falla en la prestación del servicio de energía eléctrica los siguientes casos:

1. El incumplimiento de La EMPRESA en la prestación continúa del servicio de energía eléctrica. La falla en la prestación del servicio de energía eléctrica da derecho al SUSCRIPTOR o USUARIO, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:
 - a. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de los bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación.
 - b. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasará en menos del valor del consumo de un día del SUSCRIPTOR o USUARIO, afectado por cada día en que el servicio de energía eléctrica haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al SUSCRIPTOR O USUARIO y el valor de las inversiones o gastos en que el SUSCRIPTOR o USUARIO, haya incurrido para suplir el servicio de energía eléctrica. No podrán acumularse, en favor del SUSCRIPTOR o USUARIO, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este artículo con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a La EMPRESA por las autoridades, si tienen la misma causa.
2. Cuando después de veinticuatro (24) horas hábiles, contadas a partir del momento en que el SUSCRIPTOR o USUARIO haya eliminado la causa de la suspensión o

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



corte, La EMPRESA no haya restablecido el servicio de energía eléctrica. Ante la configuración de esta situación de falla en la prestación del servicio de energía eléctrica en los términos y con las excepciones contempladas en la Ley, la EMPRESA procederá oficiosamente a aplicar los descuentos e indemnizaciones a que haya lugar.

PARÁGAFO. - No habrá falla en la prestación del servicio de energía eléctrica ni derecho a indemnización cuando:

- a. Se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, siempre y cuando se avise oportunamente a los SUSCRIPTORES o USUARIOS, a través de algún medio de comunicación o directamente.
- b. La suspensión o el corte del servicio de energía eléctrica se ejecute para evitar perjuicios a terceros o a las partes, por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que La EMPRESA hubiere empleado toda la diligencia posible y se le hubiere otorgado al SUSCRIPTOR o USUARIO, la posibilidad de ejercer los mecanismos de defensa en sede de La EMPRESA contra esa decisión.
- c. Al SUSCRIPTOR O USUARIO, le sea suspendido o cortado el servicio de energía eléctrica por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
- d. Se interrumpa el servicio de energía eléctrica de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional.
- e. Se interrumpa el servicio de energía eléctrica por seguridad ciudadana o solicitadas por organismos de socorro o autoridades competentes.
- f. El inmueble no cuente con las medidas de protección o de puesta a tierra en las instalaciones internas de acuerdo con el Reglamento de Instalaciones Eléctricas RETIE.
- g. Fuerza mayor o caso fortuito.

CAPÍTULO III

RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES ELECTRICAS

CLÁUSULA 58. - REDES Y ACOMETIDAS. Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a. **REDES INTERNAS:** El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR o USUARIO, y deberán observar las normas técnicas oficiales aplicables, tales como el RETIE, razón por la cual La EMPRESA está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones y/o que se causen perjuicios al usuario o a un tercero, como consecuencia del mal estado de estas. El SUSCRIPTOR o USUARIO,

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



bajo su responsabilidad, podrá elegir el técnico electricista que ejecute el trabajo y el ingeniero electricista que diseñe (cuando a ello hubiere lugar), para que construya o mantenga la red interna, de acuerdo con las competencias que la regulación establezca para cada uno de ellos. Sin embargo, las partes pueden pactar que la construcción y diseño de la red interna la realice La EMPRESA. Cuando el usuario lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del Sistema de Distribución Local o de Transmisión Regional, La EMPRESA efectuará la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio de energía eléctrica y hará las recomendaciones para que el SUSCRIPTOR o USUARIO, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

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

Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO, lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del Sistema de Distribución Local o de Transmisión Regional, La EMPRESA efectuará su revisión para determinar si es o no apta para la prestación del servicio de energía eléctrica y hará las recomendaciones para que el SUSCRIPTOR o USUARIO, proceda a repararla o adecuarla, en el término que se le señale. Cuando una acometida pueda convertirse en una red de uso general, La EMPRESA podrá hacerle derivaciones, modificaciones y ampliaciones, pero deberá remunerar al propietario por su utilización de acuerdo con la normatividad vigente.

- c. **REDES DE USO GENERAL:** El SUSCRIPTOR o USUARIO, no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras bajo éstas, salvo autorización expresa de La EMPRESA. Corresponde a La EMPRESA, la Administración, Operación y Mantenimiento de las redes de uso general y al propietario la reposición de éstas. Si éste no hace la reposición oportunamente, La EMPRESA podrá realizarla, siempre y cuando esté utilizando dicho activo.

PARÁGRAFO. - La revisión de medidores, acometidas e instalaciones eléctricas que realice La EMPRESA, no tendrá costo para el SUSCRIPTOR o USUARIO, cuando los resultados se encuentren en condiciones normales.

CLÁUSULA 59. - PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al SUSCRIPTOR o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio de energía eléctrica, La EMPRESA no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad del SUSCRIPTOR o USUARIO, sin su consentimiento. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la Ley.

TÍTULO IV

LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CAPÍTULO I. CAUSALES DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES

CLÁUSULA 60. - LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES. El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de servicio público en los siguientes casos:

1. Fuerza mayor o caso fortuito.
2. Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio de energía eléctrica. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la sentencia.
3. Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble y devuelva la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste.
4. Para que la liberación solidaria proceda, el interesado deberá presentarle a La EMPRESA el documento en el cual el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del inmueble acepte expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor. Conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994, artículo 128, las Comisiones de Regulación podrán señalar, por vía general, los casos en los que el SUSCRIPTOR o USUARIO, podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante La EMPRESA que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio de energía eléctrica existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.

PARÁGRAFO 1. - La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



PARÁGRAFO 2. - En virtud de lo dispuesto en la Ley 820 de 2003 cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario habrá ruptura de la solidaridad cuando el arrendador haya exigido al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a La EMPRESA el pago de las facturas correspondientes y conjuntamente se hubiere denunciado el contrato. En este caso el inmueble no quedará afecto al pago del servicio público y la obligación queda en manos del arrendatario, respaldada por la póliza o garantía que se presente ante la EMPRESA.

TÍTULO V

DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE EMPRESA

CAPÍTULO I

PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES.

CLÁUSULA 61. - MECANISMOS DE DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA. De acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa del usuario en sede de La EMPRESA son instrumentos con los que cuenta el SUSCRIPTOR o USUARIO, para que La EMPRESA revise una decisión o una actuación que afecta o puede afectar la prestación del servicio de energía eléctrica o la ejecución del contrato. Estos se clasifican de la siguiente manera:

1. **RECLAMO O RECLAMACIÓN:** Es el género que comprende a las especies de Petición y de Recurso.

1.1. **PETICIÓN:** Solicitud de un SUSCRIPTOR o USUARIO, dirigida a La EMPRESA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.

1.1.2 **Peticiones Verbales:** Son todas aquellas que se formulen verbalmente en forma presencial o no presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz. Las mismas requieren el mismo tratamiento de las peticiones escritas de acuerdo con los elementos estructurales del derecho de petición.

1.1.3 Peticiones Escritas: Son todas aquellas que se formulen por escrito de manera personal o por medio de apoderado, ya sean radicadas directamente en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente o mediante correo electrónico.

1.2 RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a La EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice La EMPRESA proceden los recursos de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. Son improcedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos. De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de La EMPRESA que enumera el inciso primero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que La EMPRESA ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos.

1.2.1 Recurso de Reposición: Mecanismo jurídico que la ley otorga al SUScriptor o USUARIO, y que consiste en una solicitud dirigida a La EMPRESA para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica o con la ejecución del Contrato de Servicios **Públicos Domiciliarios.**

1.2.2 Recurso de Apelación (Subsidiario): Medio que la ley otorga al SUScriptor o USUARIO para controvertir las decisiones de La EMPRESA. Siempre deberá interponerse como subsidiario al de reposición en un mismo escrito ante el funcionario que profirió el acto, y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial, el recurso de reposición.

1.2.3 Recurso de Queja: Este recurso procede cuando es rechazado el recurso de apelación y podrá interponerse ante La empresa o directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo expuesto en el artículo 74 numeral 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El SUScriptor o USUARIO deberá Informar a La EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de la presentación del escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que ha interpuesto el recurso de queja.

2. **QUEJA:** Acto por el cual el SUScriptor o USUARIO, manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio de energía eléctrica. Es distinto al recurso de queja.

CLÁUSULA 62. - TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016.

1. **REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:** Todo SUScriptor o USUARIO, podrá presentar peticiones y quejas respetuosas a La EMPRESA a través de cualquier medio. Las peticiones y quejas que se presenten de manera escrita y verbal deberán contener:

- a. Los nombres y apellidos completos del SUScriptor o USUARIO, y de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, número telefónico o de fax, dirección de notificación y/o correo electrónico.
- b. El objeto de la petición o de la queja.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- c. Las razones en que se fundamenta la petición.
- d. La relación de documentos que se acompañan.
- e. Indicar el número de cuenta o del medidor, o adjuntar copia de la factura.
- f. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá.

La EMPRESA dispondrá de formularios para que sean diligenciados por el SUScriptor o USUARIO.

1.1. Para el caso de las peticiones verbales, la presentación y radicación deberá seguir los requisitos y parámetros establecidos en la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, la constancia de la recepción de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo los siguientes datos:

- a. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- b. Fecha y hora de recibido
- c. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
- d. El objeto de la petición.
- e. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
- f. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibido la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falte, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta.
- g. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- h. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal; si el peticionario lo solicita, se le entregará constancia de la petición verbal.

PARÁGRAFO: El trámite y término para responder las peticiones verbales será el mismo establecido para las peticiones escritas.

2. **PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO:** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

3. **DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN:** Los usuarios podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la empresa podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.
4. **SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Si la información o documentos que proporcione el SUSCRIPTOR o USUARIO al elevar una petición o una queja no son suficientes para decidir,

se le requerirá por escrito, por una sola vez, con toda precisión, para que aporte lo que haga falta.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. Desde el momento en que el SUScriptor o USUARIO, aporte la información requerida, comenzarán otra vez a correr los términos. En adelante, La EMPRESA no podrá pedir más complementos y decidirá de fondo. La EMPRESA se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.

5. **PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, La EMPRESA podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.
6. **TRASLADO POR COMPETENCIA:** Si la petición dirigida a La EMPRESA está fuera de su competencia, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.
7. **OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN:** Las peticiones y las quejas podrán ser presentadas en cualquier tiempo; sin embargo, las que pretendan discutir un acto de facturación, deberán elevarse antes del quinto mes de expedida la factura en concordancia del artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

8. **DEL TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:** La EMPRESA, responderá las quejas y peticiones dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR o USUARIO, auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable a él.
9. **DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES:** La EMPRESA informará al SUSCRIPTOR o USUARIO, el contenido de la respuesta de la siguiente manera:
- a. **POR NOTIFICACIÓN PERSONAL:** las decisiones que resuelvan una petición o una queja que tengan como propósito discutir un acto de facturación o resolver el fondo de un asunto relacionado con la ejecución del contrato o la prestación del servicio de energía eléctrica serán notificadas personalmente.

Para efectuar la notificación personal al peticionario se le enviará por correo certificado o a través de un funcionario de La EMPRESA, una citación a la dirección que aquel haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para tal propósito, con el fin de que se acerque a la sede de La EMPRESA para tales efectos. En cumplimiento de los artículos 54 y 68 de la Ley 1437 de 2011, al peticionario también se le podrá notificar mediante correo electrónico certificado, una vez este manifieste su aceptación, registrando su dirección de correo electrónico ante las oficinas de atención al cliente o en la página web de La EMPRESA. La constancia del envío se anexará al expediente.

Él envío de la citación para notificación personal se hará dentro de los (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta. No será necesaria la entrega personal al peticionario de la citación de que trate el inciso anterior, siendo suficiente entregarla, o dejarla cuando no haya moradores, en el inmueble cuya dirección fue reportada en la solicitud de lo cual se dejará constancia como también en el evento de negativa a recibir la comunicación, lo cual no será impedimento para proceder a la notificación por aviso.

Al notificar personalmente al SUSCRPTOR o USUARIO se entregará copia íntegra y gratuita de la decisión y se le indicará los recursos que

procedan, las autoridades ante quienes deben interponerse y el término para hacerlo.

- b. **POR AVISO.** Si no se pudiere hacer la notificación personalmente al cabo de cinco (5) días hábiles de entregar la citación, o dejarla cuando no haya moradores, en el inmueble señalado en la solicitud, se le enviara la notificación por aviso mediante correo electrónico certificado, mensajería especializada o a través de un funcionario de La EMPRESA, a la dirección que el peticionario haya anotado y registrado para tal fin. El aviso deberá indicar la fecha y el número de la decisión del acto que se notifica, la dependencia de La EMPRESA que lo expidió, los recursos que legalmente proceden y la advertencia de que la notificación se considerara surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Solo en el caso de desconocer la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto que se notifica, se publicara en la página electrónica de La EMPRESA o en un lugar de La EMPRESA visible al público, por el termino de cinco (5) días hábiles.

CLÁUSULA 63.- REQUISITOS DE LOS RECURSOS. Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

- a. Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.
- b. La designación de la dependencia de La EMPRESA y del funcionario al que se dirigen.
- c. Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos, cuando lo controvertido son valores facturados.
- d. Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
- e. Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico y número del medidor o de la cuenta.
- f. Si el peticionario actúa mediante apoderado, este deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario. En caso de una solicitud conjunta de varios SUSCRIPTORES O USUARIOS, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios.

PARÁGRAFO. - Quien pretenda actuar en nombre de un tercero, deberá acreditar poder expreso para ello. Las peticiones, quejas y recursos deberán ser presentadas en las oficinas de Atención al Cliente de La Empresa, en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los SUSCRIPTORES O USUARIOS.

1. **OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN.** Cuando el recurso de reposición y el subsidiario de apelación se ejerzan en contra de los actos que resuelvan de fondo un asunto o finalice una actuación, como sería los casos estipulados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1992, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá interponerlos por escrito, en diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella o posterior a la notificación por aviso, según se trate. Los recursos se presentarán ante el funcionario que tomó la decisión. El recurso de apelación siempre deberá interponerse en un mismo escrito como subsidiario del de reposición.
2. **IMPROCEDENCIA.** Los recursos no proceden en contra de:
 - a. Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
 - b. Los actos de suspensión y corte que se ejecuten por incumplimiento en el pago oportuno.
 - c. Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por La EMPRESA.
 - d. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO, no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.
 - e. Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, como las revisiones a las instalaciones y la comunicación de anomalías que se encuentren en firme.
3. **RECHAZO DEL RECURSO.** Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o si los presenta en forma extemporánea La EMPRESA lo rechazará de plano.
4. **DESISTIMIENTO.** El SUSCRIPTOR o USUARIO, podrá desistir de los recursos en cualquier tiempo en la instancia respectiva.

5. **DEL TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE REPOSICIÓN.** La EMPRESA, resolverá el recurso de reposición, dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR o USUARIO, auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso de reposición ha sido resuelto de forma favorable a él. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, La EMPRESA reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del Silencio Administrativo Positivo. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días. En el acto que decreta la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio y se comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO. Si el SUSCRIPTOR O USUARIO solo interpuso el recurso de reposición, la actuación de La EMPRESA adelantada se entenderá agotada cuando se le notifique al SUSCRIPTOR O USUARIO la decisión que resuelve dicho recurso.

CLÁUSULA 64. - DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. La EMPRESA se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio de energía eléctrica por los motivos y hechos que se encuentren en reclamación, hasta tanto se haya notificado al recurrente la decisión sobre los recursos que hubiere interpuesto, salvo cuando la suspensión se haga en interés del servicio de energía eléctrica o cuando ésta se pueda hacer sin que sea falla del servicio de energía eléctrica.

PARÁGRAFO. - DELEGACIÓN: El Representante legal de La Empresa podrá delegar facultades en sus funcionarios para que contesten las peticiones, quejas y reclamos, resuelvan recursos e impongan cobros de energía retroactiva, y cobros de energías No Facturadas.

TÍTULO VI

INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

CONTROL DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS E INVESTIGACIÓN POR POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS, IRREGULARIDADES O FRAUDES

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



CAPÍTULO I

Para el cálculo de cobros de energía y otros a que haya lugar por la ocurrencia de anomalías, irregularidades o fraudes consagrados en el presente capítulo se aplicará el procedimiento descrito para cada una de ellas.

CLÁUSULA 65. - INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. Cuando se encuentran anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que sean producto de acciones no accidentales, reflejen omisiones al no haber sido notificados por el CLIENTE a La EMPRESA dentro de los siguientes 3 (tres) días a su ocurrencia o incumplan el presente contrato, La EMPRESA, además de cuantificar el valor de la energía retroactiva, podrá iniciar las acciones penales o judiciales a que haya lugar.

CLÁUSULA 66. - CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO. Constituyen causales de incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO que dan lugar a la suspensión, terminación, cobro de energía retroactiva y/o proceso penal por el delito de Defraudación de Fluidos, los siguientes:

1. La intervención no autorizada de la red de distribución que opera La EMPRESA, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por ésta.
2. La conexión, adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del SUSCRIPTOR o USUARIO, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por La EMPRESA en su calidad de Comercializador y Operador de Red.
3. No mantener en buen estado la acometida y las instalaciones internas, las cuales deben cumplir las normas técnicas.
4. No reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de La EMPRESA, 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 medida más precisos o no permitir que La EMPRESA lo realice transcurrido un periodo de facturación.

5. El no pago de las obligaciones pecuniarias derivadas de la prestación del servicio de energía eléctrica que haga La EMPRESA en desarrollo del presente contrato.
6. Impedir que los funcionarios autorizados por La EMPRESA adelanten labores de lectura, revisión técnica de las instalaciones eléctricas y el medidor, suspensión, corte, modificación, reubicación y retiro de acometidas y medidor, normalización y en general, el ejercicio de cualquier derecho derivado del presente contrato.
7. El daño, retiro, ruptura, adulteración, o cambio del equipo de medida sin autorización de La EMPRESA o que los existentes no correspondan con los instalados por La EMPRESA, siempre y cuando se establezca, mediante el procedimiento descrito en este contrato, que el usuario originó o consintió la ocurrencia del evento.
8. El daño, retiro, ruptura o adulteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medición, protección, control de gabinete o celda de medida, tales como cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc. o que los existentes no correspondan a los instalados por La EMPRESA siempre y cuando se establezca, mediante el procedimiento descrito en este contrato, que el usuario originó o consintió la ocurrencia del evento.
9. Impedir al funcionario autorizado de La EMPRESA ingresar al sitio donde se encuentran ubicada la acometida, medidor y todos los demás elementos que integren la instalación eléctrica del SUSCRIPTOR o USUARIO.
10. No permitir el traslado del equipo de medición a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.
11. No permitir la reparación o cambio justificado del equipo de medida, cuando sea necesario a juicio de La EMPRESA para garantizar una correcta medición.
12. Aumentar sin autorización de La EMPRESA la carga o capacidad instalada por encima de la contratada, siempre y cuando supere los 15 kVA y/o se pretenda destinar a más de una cuenta.
13. La omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO en informar a La EMPRESA el cambio de actividad o estrato, habiendo facturado La EMPRESA el consumo a una tarifa inferior a la que corresponde.
14. Proporcionar y/o recibir en forma permanente o temporal, el servicio de energía eléctrica a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio de energía eléctrica.

15. Dar al servicio de energía eléctrica un uso distinto al contratado o instalar equipos no autorizados por La EMPRESA que puedan afectar el sistema eléctrico.
16. La reconexión o reinstalación del servicio de energía eléctrica sin autorización de La EMPRESA. Para esto se tendrá la descripción de anomalía detectada en terreno y descrita en el acta de visita con el siguiente código y descripción: 066 Reconexión no autorizada por La EMPRESA.
17. El uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO de acuerdo con las causales establecidas en la cláusula 64 de este contrato.
18. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO de las condiciones contractuales o incumplimiento de la regulación, Ley o normas técnicas aplicables.

CLÁUSULA 67. - CONDUCTAS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO QUE CONSTITUYEN INCUMPLIMIENTO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS, O DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS. El SUSCRIPTOR o USUARIO deberá pagar a la EMPRESA si se presentan cualquiera de las conductas que a continuación se describen:

1. Por cada kilovatio hora facturado a tarifa inferior, cambio en el uso declarado o convenido, por causas imputables al usuario: La EMPRESA liquidará el servicio de energía eléctrica teniendo como base las tarifas correspondientes al nuevo uso y el consumo durante el tiempo de la situación irregular.
2. A la cantidad resultante se le descontará lo pagado por el SUSCRIPTOR o USUARIO durante el mismo periodo. De no ser factible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un periodo de cinco (5) meses para calcular el consumo irregular. Para esto se tendrá la descripción de la anomalía detectada en terreno y descrita en el acta de visita con el siguiente código y descripción:

009 consumo de fase carga conectada a otro medidor de tarifa diferente
061 uso diferente al matriculado.

3. Por aumentar la carga o capacidad instalada por encima de la contratada sin autorización de La EMPRESA: Para esto se tendrá la descripción de

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



anomalía detectada en terreno y descrita en el acta de visita con el siguiente código y descripción:

059 aumento de carga por encima de la contratada
060 carga instalada mayor a 18 kW sin transformador exclusivo
065 error en lectura tomada

3. Por retirar, romper o adulterar uno o cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medición, protección, control o gabinete, o que los existentes no correspondan a los instalados por La EMPRESA, se cobrará el valor establecido en la lista de precios vigentes.
4. Por reconexión no autorizada de un servicio de energía eléctrica suspendido. La EMPRESA cobrará los costos en que incurra para realizar la nueva suspensión si hubiere lugar.
5. Por suministrar el servicio de energía eléctrica a otro inmueble sin autorización de La EMPRESA.

PARÁGRAFO 2. - Constituyen uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO las siguientes conductas que permitirán a La EMPRESA cuantificar el valor de la energía retroactiva y sellos cuando hubiere lugar:

- a. Por utilización del servicio de energía eléctrica a través de una acometida fraudulenta. La EMPRESA cobrará el valor del servicio de energía eléctrica recibido a las tarifas que corresponda según el mes y el tipo de uso, más los intereses moratorios de Ley correspondientes al periodo de liquidación. El consumo se calculará en la forma señalada en el presente contrato. Para esto se tendrá la descripción de anomalía detectada en terreno y descrita en el acta de visita con el siguiente código y descripción:

004 acometida eléctrica intervenida (el medidor registra parcialmente).
005 fase de entrada derivada en el doble fondo, especifique fase y carga.

- b. Por la intervención o alteración de los equipos de conexión, o por el uso del servicio de energía eléctrica mediante derivación fraudulenta, o por la intervención o alteración de los equipos de medida; o por el retiro sin

autorización de La EMPRESA, del medidor o elementos de medida que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el SUSCRIPTOR o USUARIO. En este caso se cobrará la energía retroactiva, o sea la diferencia entre consumo estimado por La EMPRESA según el procedimiento descrito en el presente contrato y el consumo registrado en el equipo de medida, por el tiempo de permanencia de la anomalía, valorado con las tarifas vigentes en la fecha de detección de la anomalía, siempre que la diferencia sea positiva. Se utilizará como tarifa vigente, la que corresponda al mes de la detección de la anomalía, que será la dispuesta en el Costo Unitario para ese periodo de facturación. Para esto se tendrá la descripción de anomalía detectada en terreno y descrita en el acta de visita con el siguiente código y descripción:

- 007 Conexión de entrada fases o neutro manipulados
- 008 Conexión interna del medidor alterada
- 010 Invertida conexión neutra - fase en monofásico
- 011 Invertida conexión neutra - fase en trifásico
- 012 Invertida la conexión entrada - salida de fases, especifique las fases
- 013 Disco del medidor con giro inverso o irregular
- 014 Elemento extraño interno en el medidor
- 015 Equipo no adecuado / no cumple norma
- 016 Factor de prueba (fp) calculado en terreno anormal (0,85 <fp> 1,15)
- 017 Alteración de la posición del medidor
- 019 Medidor con disco frenado, rayado (especifique)
- 020 Medidor con placa de características sueltas
- 021 Medidor encontrado con partes extrañas o plaqueteado
- 022 Medidor con registrador averiado
- 023 Medidor con registrador manipulado
- 024 Medidor electrónico bloqueado (alarma activada)
- 025 Medidor interno, obstáculo para lectura
- 026 Medidor monofásico desconectado en neutro
- 027 Medidor no registra consumo
- 028 Medidor oxidado - deteriorado
- 029 Medidor puentado en bornera de conexión especifique fase y carga
- 030 Medidor quemado
- 031 Medidor retirado-trasladado sin autorización de EMSA
- 032 Medidor sin placas de características
- 033 Medidor sin tapa bornera

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- 034 Medidor sobrecargado
- 035 Medidor perforado
- 036 Tapa principal golpeada - vencida -rota (especifiquen)
- 037 Orejas de fijación para sellos tapa principal rotas/pegadas
- 038 Tornillos de fijación tapa principal rotos/pegados
- 039 Puente de tensión abierto/ausente/flojo, especifique la fase
- 040 Puente de tensión aislado, especifique la fase
- 041 Puente de tensión roto/deteriorado, especifique la fase
- 042 Secuencia de fases invertida
- 043 Sellos anormales en celda o armario de medidores (especifiquen)
- 044 Sellos anormales en el doble fondo de la celda del medidor
- 045 Sellos encontrados no coinciden con los sellos instalados
- 046 Sellos pegados/soldados en tapa bornera (a de b)
- 047 Sellos pegados/soldados en tapa principal (a de b)
- 048 Sellos rotos en la tapa bornera (a de b)
- 049 Sellos rotos en la tapa principal (a de b)
- 050 Sellos violados en la tapa bornera (a de b)
- 051 Sellos violados en la tapa principal (a de b)
- 052 Sin sellos en la tapa bornera (a de b)
- 053 Sin sellos en la tapa principal (a de b)
- 055 Servicio directo con medidor
- 057 Servicio directo sin facturación (usuario no cliente)
- 064 Lectura encontrada menor a la facturada (devolución de lectura)
- 067 Medidor no registrado en sistema comercial
- 069 Otros
- 070 Medidor desconectado
- 071 Programación del medidor electrónico adulterada, modificada
- 072 Sellos no conformes en el doble fondo de la celda del medidor
- 073 Sellos del bloque de prueba no conformes
- 074 Sellos instalados en revisión anterior rotos, especificar
- 075 Sin sello instalado en revisión anterior, especificar
- 076 Sellos de TP's adulterados y/o retirados
- 077 Sellos de TC's adulterados y/o retirados
- 078 Sellos de bloque de prueba adulterados y/o retirados
- 079 Sellos de reloj tarifario adulterados y/o retirados
- 080 TP's dañados, especificar
- 081 TC's dañados, especificar
- 082 TC subdimensionado

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- 083 TC sobredimensionado
- 084 Polaridad del TC o TP invertida
- 085 Puenteados el primario o secundarios del TC, especifique la fase
- 086 Aislada señal en el secundario del TC o del TP
- 087 Invertida conexiones entradas o salidas de TC's
- 088 Invertidas conexiones entradas o salidas de TP's
- 089 TC o TP desconectado o quemado
- 090 Interrumpida señal de TP al medidor
- 091 Secuencia de fases invertida
- 092 Secuencia conmutada de corrientes y/o voltajes
- 093 Módem u otro elemento conectado al bloque de pruebas
- 095 Reloj desprogramado
- 096 Reloj apagado, dañado o desconectado
- 098 Cable de señal en mal estado
- 099 Cable de señal chuzado o pelado, especificar tensión o corriente
- 100 Señal de corriente de uno o varios TC's puenteados
- 101 Factor multiplicador diferente al registrado en el sistema comercial
- 102 Error mayor al permitido (-5 <% e> 5)

- c. La utilización del servicio de energía suministrado como provisional de obra, sin autorización de La EMPRESA: 1) Por un tiempo superior al contratado; 2) Por dar servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción; y 3) Emplee una carga mayor a la contratada. En estos casos La EMPRESA cobrará la Energía Retroactiva calculada como la diferencia entre la carga contratada y la realmente instalada con el procedimiento descrito en el presente contrato para provisionales de obra.
- d. En caso de reincidencia por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO en cualquiera de las conductas descritas en precedencia, La EMPRESA podrá interponer Denuncia Penal ante la Fiscalía General de la Nación por el delito de defraudación de fluidos.

CLÁUSULA 68. - CÁLCULO PARA ESTIMAR EL VALOR DE LA ENERGÍA RETROACTIVA. Para calcular el valor de la Energía Retroactiva se tomará el valor individual de demanda o potencia en kilovatios para cada aparato eléctrico, y se multiplicará por el factor de utilización y por el tiempo de permanencia de la anomalía, tomado en horas; de no ser posible establecer fehacientemente la duración de esta, se tomará un periodo de 3600 horas.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



Cuando no sea posible obtener las características individuales de demanda o potencia de los aparatos eléctricos, esta se calculará con base en las mediciones de corriente y voltaje de acuerdo con las siguientes formulas:

- Monofásicos y trifilares Kilovatios = (Corriente x Voltaje fase x 0.9) /1000
- Trifásicos = Kilovatios = (1.73 x Corriente x Voltaje fase x 0.9) /1000

En cualquier caso, los valores correspondientes a la energía dejada de facturar, energía retroactiva y demás, se tasarán en pesos de la fecha de detección de la anomalía o el fraude; dichos valores se aplicarán inmediatamente después de haberse agotado el procedimiento de vía administrativa y podrá ser cancelada en los puntos de pago que determine en su momento La EMPRESA o a través de la factura de servicios públicos. Para el cálculo de este consumo no registrado, energía dejada de facturar o energía retroactiva, se procederá de la siguiente manera:

1. SERVICIO RESIDENCIAL

El consumo no registrado por periodo de facturación (C2); será la diferencia entre el consumo calculado atribuible al inmueble en condiciones normales (C1) y el consumo promedio facturado durante los últimos cinco meses (Co).

$$C2 = C1 - Co$$

El consumo por periodo calculado por La EMPRESA (C1) se determinará así:

$$C1 = Ci \times Fu \times \text{número de horas}$$

$$Ci = \text{Carga instalada}$$

$$\text{Número de horas} = 1.440 \text{ horas para facturación bimestral}$$

$$\text{Número de horas} = 720 \text{ horas para facturación mensual}$$

$$Fu = \text{Factor de utilización} = 20\%$$

Cuando no sea posible efectuar el aforo, se tomará como carga instalada la capacidad del transformador exclusivo o dedicado y para clientes alimentados directamente de la red, se tomará como carga instalada los registros tomados con equipos de medición en la acometida, o en su defecto, la carga autorizada para la cuenta en el sistema de información comercial de La EMPRESA. Se entiende que residencial es aquel servicio que se presta directamente a los hogares o

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial es el que se presta para otros fines. Para efectos del servicio de energía eléctrica, podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, siempre y cuando, el inmueble este destinado en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales. Cuando el inmueble se encuentre desocupado, el cálculo se hará con base en la carga instalada, tomando como mínimo 2 kW para servicios monofásicos y 9 kW para servicios trifásicos.

La liquidación en pesos de este consumo no registrado o energía dejada de facturar será el valor que resulte de multiplicar el consumo no registrado (C2) a la tarifa vigente (VL) correspondiente al mes de la detección de la anomalía, por el tiempo de permanencia de la anomalía (TP).

$$VLF = VL (C2) \times TP$$

En caso de que se encuentre un servicio directo, no registrado por el medidor de energía, el cálculo de consumo no registrado se cobrará sobre la base de la carga encontrada en servicio directo, aplicando un factor (Fu) del 20%.

1.1. Cambio de Uso: Cuando se encuentre que el uso de la energía eléctrica es diferente al inicialmente contratado, esto es, de uso residencial a no residencial y dentro de los no residenciales, los usos oficiales y especiales, se liquidarán todos los conceptos con la nueva tarifa aplicable.

No residencial diferente a industrial = 30%

Cuando el inmueble se encuentre desocupado, el cálculo se hará con base en la carga instalada, tomando como mínimo 9 kW. para instalaciones trifásicas y 2 kW. para instalaciones monofásicas. Cuando no sea posible efectuar el aforo, se tomará como carga instalada la capacidad del transformador exclusivo o dedicado y para clientes alimentados directamente de la red, se tomará como carga instalada los registros tomados con equipos de medición en la acometida, o en su defecto, se calculará con la carga autorizada en el sistema de información comercial de La EMPRESA. La liquidación en pesos de este consumo no registrado o energía dejada de facturar, será el valor que resulte de multiplicar el consumo no registrado (C2) a la tarifa vigente (VL) correspondiente al mes de la detección de la anomalía, por el tiempo de permanencia de la anomalía (TP).

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



$$VLF = VL \times C2 \times TP$$

En caso de que se encuentre un servicio directo, no registrado por el medidor de energía, el cálculo de consumo no registrado se cobrará sobre la base de la carga encontrada en servicio directo, aplicando un factor (Fu) del 20%.

1.1. **Cambio de Uso:** Cuando se encuentre que el uso de la energía eléctrica es diferente al inicialmente contratado, esto es, de uso residencial a no residencial y dentro de los no residenciales, los usos oficiales y especiales, se liquidarán todos los conceptos con la nueva tarifa aplicable.

En todos los casos en que no se pueda determinar el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará un periodo de tiempo (TP) de 3.600 horas, equivalente a multiplicar por 2.5 el número de horas bimestrales o por 5 meses el número de horas mensuales.

1.2. **Retiro y reinstalación del medidor:** Cuando La EMPRESA requiera el retiro y la reinstalación del medidor o equipo de medida, causado por alguna anomalía, el cobro de esta operación se efectuará de acuerdo con lo establecido la lista de precios aprobados por La EMPRESA en el presente contrato.

1.3. **Cobro del medidor o equipo de medida:** Se cobrará el valor total del nuevo medidor de energía y equipo de medida en todos los casos en que haya sido necesario retirar el existente en el inmueble y éste no sea apto para reinstalarlo. En caso de pérdida o destrucción del medidor, el costo de su reposición será en todo caso por cuenta del cliente. Cuando sea proporcionado por La EMPRESA, se cobrará de acuerdo con la lista de precios aprobada por La EMPRESA.

1.4. **Adecuación de instalaciones:** En los casos en donde se detecten anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad (cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc.) o en los medidores, La EMPRESA realizará las adecuaciones de las instalaciones y/o cambio del medidor, de tal manera que se garantice una correcta medición del consumo y un acceso permanente al sitio de ubicación del medidor para la toma de lecturas, o revisiones periódicas. Los valores por estos conceptos les serán facturados a los clientes a las tarifas vigentes para la fecha de las respectivas adecuaciones.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



2. SERVICIO NO RESIDENCIAL

2.1. **Cobro de sellos y/o elementos de seguridad:** Por retirar, romper o adulterar uno cualquiera de los sellos y elementos de seguridad instalados en los equipos de medición, protección, control de gabinete o celda de medida, o que los existentes no correspondan a los instalados por La EMPRESA, se cobrará el valor establecido en la lista de precios vigente. Para el cálculo de este consumo no registrado o energía dejada de facturar, se procederá de la siguiente manera:

El consumo no registrado por periodo de facturación (C2); será la diferencia entre el consumo calculado atribuible al inmueble en condiciones normales (C1) y el consumo promedio facturado durante los últimos 5 meses (Co).

$$C2 = C1 - Co$$

El consumo por periodo calculado por La EMPRESA (C1) se determinará así:

$$C1 = Ci \times Fu \times \text{número de horas}$$

Ci = Carga instalada

Número de horas = 1.440 horas para facturación bimestral

Número de horas = 720 horas para facturación mensual

Fu = Este factor se determina según el tipo de servicio, así:

Tipo de Servicio:

Industrial = 40%

No residencial diferente a industrial = 30%

Cuando el inmueble se encuentre desocupado, el cálculo se hará con base en la carga instalada, tomando como mínimo 9 kW para instalaciones trifásicas y 2 kW. para instalaciones monofásicas. Cuando no sea posible efectuar el aforo, se tomará como carga instalada la capacidad del transformador exclusivo o dedicado y para clientes alimentados directamente de la red, se tomará como carga instalada los registros tomados con equipos de medición en la acometida, o en su defecto, se calculará con la carga autorizada en el sistema de información comercial de La EMPRESA. La liquidación en pesos de este consumo no registrado o energía dejada de facturar, será el valor que resulte de multiplicar el consumo no registrado (C2) a la tarifa vigente (VL) correspondiente al mes de la detección de la anomalía, por el tiempo de permanencia de la anomalía (TP).

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000

Desde un celular (608-6610095)

Línea Gratuita Nacional - 018000918615

email: pqr@emsa-esp.com.co

Villavicencio - Meta - Colombia

Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



$$VLF = VL \times C2 \times TP$$

En caso de que se encuentre un servicio directo, no registrado por el medidor de energía, el cálculo de consumo no registrado se cobrará sobre la base de la carga encontrada en servicio directo, utilizando un factor de utilización (Fu) que se determina según el tipo de servicio así:

Tipo de Servicio

Industrial = 40%

No residencial diferente a industrial = 30%

2.2. Provisionales de obra: Para el cálculo del valor de la energía por el uso autorizado de energía eléctrica para una cuenta con tarifa de provisional de obra, donde no sea posible medir el consumo, se empleará un factor de utilización del 30%. El aforo o carga instalada (Ci), será la sumatoria de cargas de todos los inmuebles energizados y/o la suma de todos los equipos utilizados en la construcción, o la capacidad de transformación en caso de transformador de uso exclusivo o dedicado.

$$\text{Valor de la energía} = Ci \times 0.3 \times \text{tiempo de permanencia}$$

En los casos de utilización de carga mayor a la contratada, el valor de la energía se calculará con base en la carga no autorizada. La liquidación en pesos a cobrar resultará de multiplicar este resultado por el valor del kilovatio-hora en esta tarifa, vigente para la fecha de detección.

2.3. Excepciones:

En los casos de talleres en los cuales se encuentren equipos de soldadura y laboratorios en donde se encuentren equipos de rayos x, cuya carga total represente más del 50% del aforo, se aplicará un factor a estos equipos (Fu) del 20%.

En los casos de industrias de cerámicas, en donde el proceso de producción incluya el uso de varios hornos, se aplicará un factor del 20% (Fu = 20%), al horno de mayor capacidad y a los demás equipos, se aplicará un factor del 10% (Fu = 10%).

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



Para medidores de tarifas múltiples se aplicará la tarifa sencilla vigente para servicio directo, sin hacer discriminación por consumos diurno, nocturno o madrugada.

Para los casos en los cuales la anomalía se presente únicamente en el medidor de energía reactiva, se aplicará un factor (Fu) del 5%.

Cuando se encuentre cambio en la actividad del inmueble se liquidarán todos los conceptos con la nueva tarifa aplicable.

En todos los casos en que no se pueda determinar el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará un periodo de tiempo (TP) de 3.600 horas, equivalente a multiplicar por 2,5 el número de horas bimensuales o por 5 el número de horas mensuales.

2.4. Retiro y reinstalación del medidor: Cuando La EMPRESA requiera del retiro y la reinstalación del medidor o equipo de medida, causado por alguna anomalía, el cobro de esta operación se efectuará de acuerdo con la lista de precios aprobada por La EMPRESA.

2.5. Cobro del medidor o equipo de medida: Se cobrará el valor total del nuevo medidor de energía y equipo de medida en todos los casos en que haya sido necesario retirar el existente en el inmueble y éste no sea apto para reinstalarlo. En caso de pérdida o destrucción del medidor, el costo de su reposición será en todo caso por cuenta del cliente. Cuando éste sea proporcionado por La EMPRESA, se cobrará de acuerdo con la lista de precios aprobada por La EMPRESA.

2.6. Adecuación de instalaciones: En los casos en donde se detecten anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad (cajas, sellos, pernos, chapas, etc.) o en los medidores, La EMPRESA realizará las adecuaciones de las instalaciones y/o cambio del medidor, de tal manera que se garantice una correcta medición del consumo y un acceso permanente al sitio de ubicación del medidor para la toma de lecturas, o revisiones periódicas. Los valores por estos conceptos le serán facturados a los clientes a las tarifas vigentes para la fecha de las respectivas adecuaciones.

CLÁUSULA 69. - COBRO DE ENERGÍA NO FACTURADA. Cuando La EMPRESA encuentre medidores que no registren normalmente el consumo por

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



causas diferentes a adulteración de estos, de las instalaciones, o de elementos de seguridad (sellos, pernos, chapas, etc.) procederá a la liquidación de los consumos dejados de registrar de la siguiente manera, en concordancia con los criterios definidos en la cláusula 35 del presente contrato para cada caso así:

- a. Los consumos se calcularán como el producto del consumo registrado por el equipo de medida en cada uno de los meses de permanencia de la anomalía, desde su detección, multiplicado por el porcentaje de error indicado en el informe del laboratorio certificado por la superintendencia de industria y comercio así:

$$\text{Consumo (kWh)} = \frac{\sum_{i=1}^n C_i * 100\%}{100\% - \text{Error}} - \sum_{i=1}^n C_i$$

C_i = consumo facturado en el mes i

$$\sum_{i=1}^n C_i = \text{Suma de consumos de los } n \text{ meses de anomalía.}$$

Error = Error del medidor reportado en el protocolo de calibración, por el laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- b. Por la diferencia de lectura del medidor instalado como provisional liquidada en tiempos como máximo iguales a los períodos de facturación de La EMPRESA multiplicada por el tiempo de permanencia de la anomalía.

$$\text{Consumo (kWh)} = (L2 - L1) \times TP$$

TP es el tiempo de permanencia de la anomalía

- c. Consumo promedio histórico real del SUSCRIPTOR O USUARIO de los últimos seis meses multiplicado por el tiempo de permanencia de la anomalía.

$$\text{Consumo (kWh)} = \text{Promedio de los últimos seis meses} \times TP$$

Donde TP es el tiempo de permanencia de la anomalía.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- d. Por el promedio del estrato socioeconómico para casos residenciales, en cada uno de los periodos de permanencia de la anomalía.

$$\text{Consumo (kWh)} = C1 + C2 + C3 + \dots + Cn$$

Donde C_i = Consumo promedio del correspondiente estrato para el mes i

- e. Con base en aforos individuales: el consumo de energía se calculará con base en aforos individuales multiplicado por un factor de utilización así:

$$\text{Consumo (kWh)} = \text{Carga aforada} \times F_u \times TP$$

TP es el tiempo de permanencia de la anomalía

Donde F_u es igual al 20% para SUSCRIPTORES O USUARIOS residenciales, 30% para usuarios no residenciales diferentes a industriales y 40% para industriales.

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 de la anomalía. Cuando no sea posible establecer con certeza la duración de la anomalía se tomarán cinco (5) meses.

PARÁGRAFO 1. - La tarifa que se aplicará será la establecida para el estrato cuatro (4), es decir, no se aplicará ningún subsidio ni contribución. La EMPRESA liquidará el servicio de energía eléctrica teniendo como base las tarifas correspondientes al nuevo uso y el consumo durante el tiempo de la situación irregular calculado por alguno de los métodos antes descritos. A la cantidad resultante se le descontará lo pagado por el SUSCRIPTOR o USUARIO durante el mismo periodo. De no ser factible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un periodo de cinco (5) meses para calcular el consumo dejado de registrar.

Para efectuar estos cobros, La EMPRESA acatará los principios y garantías constitucionales y legales establecidas en el artículo 29 de la Constitución Nacional de acuerdo con el siguiente procedimiento. La EMPRESA realizará las revisiones técnicas con el fin de recopilar el acervo probatorio, el cual será dado a conocer al SUSCRIPTOR O USUARIO. Cumplida esta etapa, se procede a

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



liquidar el valor de la energía no facturada, el cual se notifica al SUScriptor O USUARIO, siguiendo con los procedimientos administrativos y firmeza de los actos administrativos contemplados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 70. - NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS IRREGULARES O ANOMALÍAS. La EMPRESA con el objeto de regularizar la prestación del servicio de energía eléctrica a USUARIOS que se encuentren derivando el servicio eléctrico a través de acometidas fraudulentas, promoverá su normalización en las condiciones técnicas previstas en el contrato que garanticen la adecuada prestación del servicio de energía eléctrica. No obstante, el tratamiento anterior solo se otorgará a aquellos USUARIOS que soliciten regularizar su situación, siempre y cuando La EMPRESA, de oficio o por aviso de terceros, no haya indicado por escrito al usuario la existencia de la situación.

CLÁUSULA 71. - ACTOS ADMINISTRATIVOS. Los actos administrativos que profiera la EMPRESA para la tasación y cobro de la energía dejada de facturar y retroactiva y demás valores, previstos en este contrato, se regirán por las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 72. - COMPETENCIA JUDICIAL. Sin perjuicio de los conceptos que constituyen incumplimiento por uso no autorizado del servicio de energía o la posible existencia de anomalías, irregularidades o fraudes de que trata el presente contrato, La EMPRESA podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar y colocar los hechos en conocimiento ante las autoridades competentes.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR EL USO NO AUTORIZADO DE LA ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS, IRREGULARIDADES O FRAUDES. COBRO DE ENERGIA RETROACTIVA Y ENERGIA NO FACTURADA.

CLÁUSULA 73.- DE LAS ACTUACIONES. La EMPRESA observará el siguiente procedimiento para adelantar trámites administrativos internos para detectar el uso no autorizado de la energía o la posible existencia de anomalías, irregularidades o fraudes y liquidar y facturar los valores de energía retroactiva y

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



energía no facturada a que haya lugar a quienes se encuentren responsables y sean “Parte” en el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios o “Solidarios” en sus derechos y obligaciones conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, artículo 130. Igualmente, establece los principios y garantías constitucionales y legales que le asisten a los investigados durante el trámite, en especial el derecho a la defensa y el debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Nacional y el Concepto Unificado No. 34 del 09 de noviembre de 2016 expedido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

A. ETAPA PRELIMINAR

1. La EMPRESA efectuará visita a los inmuebles de los SUSCRIPTORES o USUARIOS, destinatarios del servicio de suministro de energía eléctrica.
2. La EMPRESA informará al SUSCRIPTOR o USUARIO la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero o técnico electricista o testigo, para lo cual se le concederá un tiempo de 15 minutos, con el fin de que lo busque o consiga. Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas tanto interna como externa, instalaciones eléctricas y medidor, y verificará el cumplimiento de las obligaciones suscritas en el presente contrato.
3. La EMPRESA elaborará un acta de verificación o de visita que contendrá, al menos: fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del SUSCRIPTOR o USUARIO o suscriptor potencial, número de contador, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el medidor, constancia de las correcciones que se realicen, recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos. Para el levantamiento del acta el SUSCRIPTOR o USUARIO dispondrá de 15 minutos para estar asistido por un electricista o un testigo hábil.
4. El representante de La EMPRESA, la persona que atendió la visita y los testigos o técnicos si los hubiere, firmarán el acta de verificación o visita. Una copia del acta se entregará a quien atendió la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que permitan establecer el estado general de las instalaciones.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



5. En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna, La EMPRESA procederá a sellar la instalación eléctrica (instalando un sello de condenación), para lo cual procederá a informar al SUSCRIPTOR o USUARIO, la fecha en que se realizará la próxima visita.
6. La ruptura en el sello de condenación será un indicio grave de la posible existencia de anomalías o irregularidades tanto en las conexiones o en el medidor y ello se dejará consignado en el acta de verificación.
7. En caso de que el SUSCRIPTOR o USUARIO, no atienda la visita o no designe a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este, lo cual dará lugar para que La EMPRESA efectúe la revisión con la presencia y la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio.
8. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio de energía eléctrica.
9. La EMPRESA dejará constancia de la verificación o visita e informará al usuario de esta, dejando una copia del acta en sitio.
10. No procederá la suspensión del servicio de energía eléctrica, en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por La EMPRESA.
11. Si en la visita La EMPRESA encuentra ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en la tapa principal de los equipos de medida, o que los sellos no correspondan a los instalados, se procederá a verificar el equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC). De todo lo anterior La EMPRESA dejará prueba en el acta de verificación o visita.
12. La EMPRESA podrá reemplazar los sellos de seguridad por nuevos si encuentra que aquellos han sido violados o retirados. La EMPRESA podrá enviar los sellos afectados al laboratorio para su verificación. La anterior facultad aplica igualmente tratándose de presunta irregularidad en los elementos de protección, de control, de gabinete o en celdas, tapa de bornera del contador o similares, ya sea porque han sido alterados o retirados.

13. La EMPRESA podrá retirar el medidor con el fin de establecer técnicamente la existencia de la anomalía o la presunta irregularidad, dejando constancia de ello en el acta de verificación o visita, así como del censo de carga, y si a bien lo determina, podrá instalar un equipo provisional.

14. Una vez retirado el medidor, La EMPRESA adoptará medidas para evitar su deterioro. En todo caso, el aparato de medida se embalará en presencia de quien atienda la visita, en una bolsa diseñada para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio de La EMPRESA o en el que decida el SUScriptor o USUARIO.

15. Si del resultado del dictamen del laboratorio o del análisis en terreno se determina la no existencia de una anomalía y por el contrario, tan solo se determina una irregularidad externa tales como sellos rotos, rotura de tapas o del vidrio protector o la existencia de cualquiera de estos elementos que al verificarlos con los registros de La EMPRESA no concuerden, La EMPRESA procederá a iniciar actuación administrativa si lo estima conveniente. Por otro lado, si La EMPRESA dentro del ejercicio de su labor de control, ha advertido de tales irregularidades al SUScriptor o USUARIO, y este ha hecho caso omiso habrá lugar a la suspensión inmediata del servicio de energía eléctrica y a la apertura de la investigación correspondiente.

Si como resultado de la investigación se determina una anomalía conforme a la cual no se ha registrado en parte o en su totalidad la energía consumida, La EMPRESA cobrará la energía retroactiva o la energía no facturada en lo concerniente a los cinco (5) meses anteriores con la tarifa vigente para el estrato cuatro (4), en el momento de la detección de la anomalía. No obstante, de evidenciarse dolo por parte del suscriptor o usuario, La EMPRESA estará facultada para realizar el cobro de meses anteriores al límite establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 (5 meses), de estos últimos La EMPRESA deberá probar para cada uno de los periodos la existencia de la irregularidad (de acuerdo con lo que establece el artículo 1516 del Código Civil). Para calcular la energía retroactiva se tendrán en cuenta los criterios definidos en la cláusula 35. Para esto, se tendrá la descripción de la anomalía detectada en terreno y descrita en el acta de visita con el código y descripción y las demás establecidas en el presente contrato. Para el caso de la energía no facturada, se calculará teniendo en cuenta lo estipulado en la cláusula 35 del presente contrato.

B. ETAPA DE INVESTIGACIÓN Y COBRO DE ENERGÍA

En cumplimiento de las funciones administrativas que se entienden prestadas por orden constitucional y legal, y en cuanto a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, La EMPRESA de oficio podrá dar inicio a la correspondiente actuación mediante el proceso pertinente para la recuperación de energía, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994. El proceso iniciará:

1. Mediante el documento o acta en que consten los datos relacionados y asociados con la prestación del servicio de energía eléctrica a un inmueble, debidamente firmado por quien atendió la visita, el representante de La EMPRESA y/o los testigos si los hay, será sometido a análisis técnico y jurídico al interior de La EMPRESA, al igual que las fotografías y/o registros fílmicos y demás documentos obtenidos en la visita de revisión. Cuando alguna de las personas que atendieron la visita no sabe, no puede o no quiere firmar, el representante de La EMPRESA expresará esta circunstancia en el documento o acta.
2. Si del análisis anterior La EMPRESA encuentra que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, probablemente se adecuan a los hechos descritos como incumplimiento de este contrato y que dan lugar a iniciar un proceso en aras de recuperar la energía, hará una liquidación provisional del consumo dejado de facturar (energía retroactiva y/o energía no facturada).
3. La EMPRESA mediante escrito comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO si hay lugar al cobro de la energía retroactiva o energía no facturada, dicha comunicación deberá contener como mínimo la siguiente información:
 - a. Los hechos a investigar y que constituyen presunto incumplimiento del contrato;
 - b. Las pruebas sumarias practicadas y el resultado de estas;
 - c. El procedimiento que se desarrollará para establecer si existe un uso no autorizado de la energía o la posible existencia de anomalías, irregularidades o fraudes y demás conceptos con sus respectivos montos por los costos incurridos por La EMPRESA que, de acuerdo con el presunto incumplimiento, se podrían efectuar;
 - d. El derecho que le asiste al SUSCRIPTOR o USUARIO a presentar descargos y cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



incumplimiento;

- e. Indicación del término u oportunidad de defensa con el que cuenta el SUSCRIPTOR o USUARIO, el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y la facultad de allegar las pruebas que él considere pertinentes para su defensa.

4. Una vez comunicado el traslado probatorio el SUSCRIPTOR o USUARIO tendrá a partir del día siguiente, diez (10) días para controvertir por escrito tanto los hechos como las pruebas y consideraciones expuestas, solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.

5. Vencido el término anterior La EMPRESA hará una valoración previa del procedimiento adelantado, el respeto de los derechos fundamentales, los hechos, las pruebas recaudadas y practicadas, las cuestiones planteadas tanto por La EMPRESA como por el SUSCRIPTOR o USUARIO en sus descargos. Posteriormente emitirá una factura en la que se incluirá el cargo por concepto de cobro retroactivo de energía y/o energía no facturada. El presente acto de facturación se comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO y, debe ir acompañado de una comunicación que sumariamente contenga;

- a. Los fundamentos técnicos y jurídicos de la decisión.
- b. La fórmula utilizada para calcular el valor correspondiente.
- c. El cálculo de este.
- d. La procedencia de todos los medios probatorios permitidos por la Ley, en orden tanto a verificar como a desvirtuar los aspectos que allí se acrediten.
- e. La identificación del periodo o periodos desde el cual procede la recuperación de energía.
- f. La identificación de las fechas de inicio y finalización de la irregularidad.

6. Si se comprueba la inexistencia de la conducta investigada o alguna causal eximente de responsabilidad, La EMPRESA se pronunciará en ese sentido y archivará el procedimiento iniciado en contra del suscriptor o usuario.

7. Una vez emitida la factura y previo conocimiento de esta, por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, este podrá controvertir el cargo facturado (cobro retroactivo de energía y/o energía no facturada), mediante la presentación de una reclamación, así como la presentación de los recursos de reposición y en subsidio el de apelación contra la decisión que resuelva dicha reclamación.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



8. Si vencido el plazo para cancelar la factura, el SUSCRIPUTOR o USUARIO no ha presentado reclamación sobre los valores facturados, La EMPRESA procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio del cobro de intereses y/o el inicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

9. La EMPRESA y el SUSCRIPUTOR o USUARIO al que se le haya iniciado proceso por recuperación de energía podrán conciliar, en cualquier etapa de esta hasta antes que se emita la factura respectiva. Suscrito el acuerdo La EMPRESA incluirá el valor acordado en la factura.

PARÁGRAFO 1. - Frente a los demás casos de incumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes contemplados en la cláusula 63, que puedan dar lugar al cobro de energía retroactiva, la cual se calculará de acuerdo, al procedimiento descrito en las cláusulas 35 y 65 del presente contrato.

C. RECURSOS ADMINISTRATIVOS

La oportunidad procesal para que el suscriptor o usuario controvierta la decisión del cobro por concepto de recuperación de energía es a través de una reclamación que deberá cumplir los mismos requisitos establecidos en la cláusula 62 de este mismo contrato (trámite de las peticiones, quejas y reclamos).

Una vez resuelta la reclamación inicial, el usuario podrá ejercer su derecho a la defensa mediante la presentación de los recursos de reposición ante el funcionario que profirió la decisión y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presentados ambos en el mismo escrito. La interposición de estos recursos deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto y deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Los recursos deben contar con los requisitos que exige la Ley.
- b) Interponerse dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o por su representante o apoderado debidamente constituido.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- c) Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
- d) Relacionar las pruebas que pretenda hacer valer.
- e) Indicar el nombre y la dirección de la persona que presenta el recurso.
- f) El SUScriptor o USUARIO, deberá interponer los recursos ante el funcionario que profirió el acto.

Si el SUScriptor O USUARIO no presenta los recursos con el lleno de los requisitos, o si los presenta en forma extemporánea, La EMPRESA los rechazará de plano y la decisión quedará en firme. La EMPRESA está en la obligación de resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

Si el SUScriptor o USUARIO, solo interpuso el recurso de reposición este se resolverá y no procederá el de apelación.

Si al resolver los recursos, La EMPRESA advierte la violación de algún derecho fundamental constitucional del SUScriptor o USUARIO, con ocasión del procedimiento adelantado, deberá proceder a su protección inmediata, aun cuando el SUScriptor o USUARIO, no lo hubiere invocado expresamente.

La EMPRESA una vez interpuesto los recursos los admitirá o rechazará.

En caso en que La EMPRESA rechace el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de Queja ante La EMPRESA o Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La EMPRESA notificará la decisión administrativa al SUScriptor o USUARIO, observando el procedimiento previsto en el presente contrato.

La Decisión quedará en firme en los siguientes casos: cuando los recursos fueren interpuestos dentro de la oportunidad procesal, se decidan y se notifiquen, o se haya renunciado expresamente a ellos.

Ejecutoriada la decisión administrativa que impuso el cobro de los valores a

que haya lugar La EMPRESA exigirá su pago. La EMPRESA podrá incluir en la factura el valor contenido en la decisión administrativa. La factura que contenga los valores establecidos anteriormente o la resolución en firme que la imponga prestará mérito ejecutivo.

Sobre el valor de la decisión administrativa incluida en la factura se generarán intereses los cuales serán tasados de acuerdo con las disposiciones legales.

CLÁUSULA 74. - TRANSACCIÓN. La EMPRESA y los SUSCRIPTORES o USUARIOS podrán transar en cualquier etapa del proceso hasta que la decisión se encuentre en firme.

Suscrita el acta de transacción o en firme la decisión, La EMPRESA incluirá el valor transado o la energía retroactiva en la factura, la cual hará llegar al usuario para su pago. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, La EMPRESA procederá a la suspensión o corte del servicio de energía eléctrica sin perjuicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

CLÁUSULA 75. - OPCIONES DE PAGO. La EMPRESA dará a los SUSCRIPTORES O USUARIOS las opciones de pago que estén establecidas como políticas comerciales de La EMPRESA.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR EL USO NO AUTORIZADO DE LA ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS, IRREGULARIDADES O FRAUDES. COBRO DE ENERGIA RETROACTIVA Y ENERGIA NO FACTURADA.

CLÁUSULA 73.- DE LAS ACTUACIONES. La EMPRESA observará el siguiente procedimiento para adelantar trámites administrativos internos para detectar el uso no autorizado de la energía o la posible existencia de anomalías, irregularidades o fraudes y liquidar y facturar los valores de energía retroactiva y energía no facturada a que haya lugar a quienes se encuentren responsables y sean "Parte" en el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios o "Solidarios" en sus derechos y obligaciones conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, artículo 130. Igualmente, establece los principios y garantías constitucionales y

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



legales que le asisten a los investigados durante el trámite, en especial el derecho a la defensa y el debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Nacional y el Concepto Unificado No. 34 del 09 de noviembre de 2016 expedido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

A. ETAPA PRELIMINAR

5. La EMPRESA efectuará visita a los inmuebles de los SUSCRIPTORES o USUARIOS, destinatarios del servicio de suministro de energía eléctrica.
6. La EMPRESA informará al SUSCRIPTOR o USUARIO la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero o técnico electricista o testigo, para lo cual se le concederá un tiempo de 15 minutos, con el fin de que lo busque o consiga. Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas tanto interna como externa, instalaciones eléctricas y medidor, y verificará el cumplimiento de las obligaciones suscritas en el presente contrato.
7. La EMPRESA elaborará un acta de verificación o de visita que contendrá, al menos: fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del SUSCRIPTOR o USUARIO o suscriptor potencial, número de contador, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el medidor, constancia de las correcciones que se realicen,
8. recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos. Para el levantamiento del acta el SUSCRIPTOR o USUARIO dispondrá de 15 minutos para estar asistido por un electricista o un testigo hábil.
9. El representante de La EMPRESA, la persona que atendió la visita y los testigos o técnicos si los hubiere, firmarán el acta de verificación o visita. Una copia del acta se entregará a quien atendió la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que permitan establecer el estado general de las instalaciones.

5. En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna, La EMPRESA procederá a sellar la instalación eléctrica (instalando un sello de condenación), para lo cual procederá a informar al SUSCRIPTOR o USUARIO, la fecha en que se realizará la próxima visita.

16. La ruptura en el sello de condenación será un indicio grave de la posible existencia de anomalías o irregularidades tanto en las conexiones o en el medidor y ello se dejará consignado en el acta de verificación.
17. En caso de que el SUSCRIPTOR o USUARIO, no atienda la visita o no designe a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este, lo cual dará lugar para que La EMPRESA efectúe la revisión con la presencia y la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio.
18. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio de energía eléctrica.
19. La EMPRESA dejará constancia de la verificación o visita e informará al usuario de esta, dejando una copia del acta en sitio.
20. No procederá la suspensión del servicio de energía eléctrica, en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por La EMPRESA.
21. Si en la visita La EMPRESA encuentra ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en la tapa principal de los equipos de medida, o que los sellos no correspondan a los instalados, se procederá a verificar el equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC). De todo lo anterior La EMPRESA dejará prueba en el acta de verificación o visita.
22. La EMPRESA podrá reemplazar los sellos de seguridad por nuevos si encuentra que aquellos han sido violados o retirados. La EMPRESA podrá enviar los sellos afectados al laboratorio para su verificación. La anterior facultad aplica igualmente tratándose de presunta irregularidad en los elementos de protección, de control, de gabinete o en celdas, tapa de bornera del contador o similares, ya sea porque han sido alterados o retirados.
23. La EMPRESA podrá retirar el medidor con el fin de establecer técnicamente la existencia de la anomalía o la presunta irregularidad, dejando constancia

de ello en el acta de verificación o visita, así como del censo de carga, y si a bien lo determina, podrá instalar un equipo provisional.

24. Una vez retirado el medidor, La EMPRESA adoptará medidas para evitar su deterioro. En todo caso, el aparato de medida se embalará en presencia de quien atienda la visita, en una bolsa diseñada para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio de La EMPRESA o en el que decida el SUSCRIPTOR o USUARIO.
25. Si del resultado del dictamen del laboratorio o del análisis en terreno se determina la no existencia de una anomalía y por el contrario, tan solo se determina una irregularidad externa tales como sellos rotos, rotura de tapas o del vidrio protector o la existencia de cualquiera de estos elementos que al verificarlos con los registros de La EMPRESA no concuerden, La EMPRESA procederá a iniciar actuación administrativa si lo estima conveniente. Por otro lado, si La EMPRESA dentro del ejercicio de su labor de control, ha advertido de tales irregularidades al SUSCRIPTOR o USUARIO, y este ha hecho caso omiso habrá lugar a la suspensión inmediata del servicio de energía eléctrica y a la apertura de la investigación correspondiente.

Si como resultado de la investigación se determina una anomalía conforme a la cual no se ha registrado en parte o en su totalidad la energía consumida, La EMPRESA cobrará la energía retroactiva o la energía no facturada en lo concerniente a los cinco (5) meses anteriores con la tarifa vigente para el estrato cuatro (4), en el momento de la detección de la anomalía. No obstante, de evidenciarse dolo por parte del suscriptor o usuario, La EMPRESA estará facultada para realizar el cobro de meses anteriores al límite establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 (5 meses), de estos últimos La EMPRESA deberá probar para cada uno de los periodos la existencia de la irregularidad (de acuerdo con lo que establece el artículo 1516 del Código Civil). Para calcular la energía retroactiva se tendrán en cuenta los criterios definidos en la cláusula 35. Para esto, se tendrá la descripción de la anomalía detectada en terreno y descrita en el acta de visita con el código y descripción y las demás establecidas en el presente contrato. Para el caso de la energía no facturada, se calculará teniendo en cuenta lo estipulado en la cláusula 35 del presente contrato.

B. ETAPA DE INVESTIGACIÓN Y COBRO DE ENERGÍA

En cumplimiento de las funciones administrativas que se entienden prestadas por orden constitucional y legal, y en cuanto a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, La EMPRESA de oficio podrá dar inicio a la correspondiente actuación mediante el proceso pertinente para la recuperación de energía, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994. El proceso iniciará:

5. Mediante el documento o acta en que consten los datos relacionados y asociados con la prestación del servicio de energía eléctrica a un inmueble, debidamente firmado por quien atendió la visita, el representante de La EMPRESA y/o los testigos si los hay, será sometido a análisis técnico y jurídico al interior de La EMPRESA, al igual que las fotografías y/o registros fílmicos y demás documentos obtenidos en la visita de revisión. Cuando alguna de las personas que atendieron la visita no sabe, no puede o no quiere firmar, el representante de La EMPRESA expresará esta circunstancia en el documento o acta.
6. Si del análisis anterior La EMPRESA encuentra que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, probablemente se adecuan a los hechos descritos como incumplimiento de este contrato y que dan lugar a iniciar un proceso en aras de recuperar la energía, hará una liquidación provisional del consumo dejado de facturar (energía retroactiva y/o energía no facturada).
7. La EMPRESA mediante escrito comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO si hay lugar al cobro de la energía retroactiva o energía no facturada, dicha comunicación deberá contener como mínimo la siguiente información:
 - a. Los hechos a investigar y que constituyen presunto incumplimiento del contrato;
 - b. Las pruebas sumarias practicadas y el resultado de estas;
 - c. El procedimiento que se desarrollará para establecer si existe un uso no autorizado de la energía o la posible existencia de anomalías, irregularidades o fraudes y demás conceptos con sus respectivos montos por los costos incurridos por La EMPRESA que, de acuerdo con el presunto incumplimiento, se podrían efectuar;

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- d. El derecho que le asiste al SUSCRIPTOR o USUARIO a presentar descargos y cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto incumplimiento;
 - e. Indicación del término u oportunidad de defensa con el que cuenta el SUSCRIPTOR o USUARIO, el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y la facultad de allegar las pruebas que él considere pertinentes para su defensa.
8. Una vez comunicado el traslado probatorio el SUSCRIPTOR o USUARIO tendrá a partir del día siguiente, diez (10) días para controvertir por escrito tanto los hechos como las pruebas y consideraciones expuestas, solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.
10. Vencido el término anterior La EMPRESA hará una valoración previa del procedimiento adelantado, el respeto de los derechos fundamentales, los hechos, las pruebas recaudadas y practicadas, las cuestiones planteadas tanto por La EMPRESA como por el SUSCRIPTOR o USUARIO en sus descargos. Posteriormente emitirá una factura en la que se incluirá el cargo por concepto de cobro retroactivo de energía y/o energía no facturada. El presente acto de facturación se comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO y, debe ir acompañado de una comunicación que sumariamente contenga:
- a. Los fundamentos técnicos y jurídicos de la decisión.
 - b. La fórmula utilizada para calcular el valor correspondiente.
 - c. El cálculo de este.
 - d. La procedencia de todos los medios probatorios permitidos por la Ley, en orden tanto a verificar como a desvirtuar los aspectos que allí se acrediten.
 - e. La identificación del periodo o periodos desde el cual procede la recuperación de energía.
 - f. La identificación de las fechas de inicio y finalización de la irregularidad.
11. Si se comprueba la inexistencia de la conducta investigada o alguna causal eximente de responsabilidad, La EMPRESA se pronunciará en ese sentido y archivará el procedimiento iniciado en contra del suscriptor o usuario.
12. Una vez emitida la factura y previo conocimiento de esta, por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, este podrá controvertir el cargo facturado

(cobro retroactivo de energía y/o energía no facturada), mediante la presentación de una reclamación, así como la presentación de los recursos de reposición y en subsidio el de apelación contra la decisión que resuelva dicha reclamación.

13. Si vencido el plazo para cancelar la factura, el SUSCRIPTOR o USUARIO no ha presentado reclamación sobre los valores facturados, La EMPRESA procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio del cobro de intereses y/o el inicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

14. La EMPRESA y el SUSCRIPTOR o USUARIO al que se le haya iniciado proceso por recuperación de energía podrán conciliar, en cualquier etapa de esta hasta antes que se emita la factura respectiva. Suscrito el acuerdo La EMPRESA incluirá el valor acordado en la factura.

PARÁGRAFO 1. - Frente a los demás casos de incumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes contemplados en la cláusula 63, que puedan dar lugar al cobro de energía retroactiva, la cual se calculará de acuerdo, al procedimiento descrito en las cláusulas 35 y 65 del presente contrato.

C. RECURSOS ADMINISTRATIVOS

La oportunidad procesal para que el suscriptor o usuario controvierta la decisión del cobro por concepto de recuperación de energía es a través de una reclamación que deberá cumplir los mismos requisitos establecidos en la cláusula 62 de este mismo contrato (trámite de las peticiones, quejas y reclamos).

Una vez resuelta la reclamación inicial, el usuario podrá ejercer su derecho a la defensa mediante la presentación de los recursos de reposición ante el funcionario que profirió la decisión y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presentados ambos en el mismo escrito. La interposición de estos recursos deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto y deberán reunir los siguientes requisitos:

g) Los recursos deben contar con los requisitos que exige la Ley.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



- h) Interponerse dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o por su representante o apoderado debidamente constituido.
- i) Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
- j) Relacionar las pruebas que pretenda hacer valer.
- k) Indicar el nombre y la dirección de la persona que presenta el recurso.
- l) El SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá interponer los recursos ante el funcionario que profirió el acto.

Si el SUSCRIPTOR O USUARIO no presenta los recursos con el lleno de los requisitos, o si los presenta en forma extemporánea, La EMPRESA los rechazará de plano y la decisión quedará en firme. La EMPRESA está en la obligación de resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

Si el SUSCRIPTOR o USUARIO, solo interpuso el recurso de reposición este se resolverá y no procederá el de apelación.

Si al resolver los recursos, La EMPRESA advierte la violación de algún derecho fundamental constitucional del SUSCRIPTOR o USUARIO, con ocasión del procedimiento adelantado, deberá proceder a su protección inmediata, aun cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO, no lo hubiere invocado expresamente.

La EMPRESA una vez interpuesto los recursos los admitirá o rechazará.

En caso en que La EMPRESA rechace el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de Queja ante La EMPRESA o Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La EMPRESA notificará la decisión administrativa al SUSCRIPTOR o USUARIO, observando el procedimiento previsto en el presente contrato.

La Decisión quedará en firme en los siguientes casos: cuando los recursos fueren interpuestos dentro de la oportunidad procesal, se decidan y se notifiquen, o se haya renunciado expresamente a ellos.

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta - Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co



Ejecutoriada la decisión administrativa que impuso el cobro de los valores a que haya lugar La EMPRESA exigirá su pago. La EMPRESA podrá incluir en la factura el valor contenido en la decisión administrativa. La factura que contenga los valores establecidos anteriormente o la resolución en firme que la imponga prestará mérito ejecutivo.

Sobre el valor de la decisión administrativa incluida en la factura se generarán intereses los cuales serán tasados de acuerdo con las disposiciones legales.

CLÁUSULA 74. - TRANSACCIÓN. La EMPRESA y los SUSCRIPTORES o USUARIOS podrán transar en cualquier etapa del proceso hasta que la decisión se encuentre en firme.

Suscrita el acta de transacción o en firme la decisión, La EMPRESA incluirá el valor transado o la energía retroactiva en la factura, la cual hará llegar al usuario para su pago. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, La EMPRESA procederá a la suspensión o corte del servicio de energía eléctrica sin perjuicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

CLÁUSULA 75. - OPCIONES DE PAGO. La EMPRESA dará a los SUSCRIPTORES O USUARIOS las opciones de pago que estén establecidas como políticas comerciales de La EMPRESA.

TÍTULO VII

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 76. - MODIFICACIONES AL CONTRATO. Cualquier modificación que se haga al presente Contrato por parte de la EMPRESA se entenderá incorporada al mismo y será informada a través de medios de amplia circulación del territorio donde la EMPRESA presta los servicios. Dicha publicación se hará dentro de los quince (15) días siguientes a la modificación.

En todo caso La EMPRESA dispondrá de copias y tendrá la obligación de suministrarlas al SUSCRIPTOR o USUARIO que las solicite.

CLÁUSULA 77. - DURACIÓN DEL CONTRATO. Este contrato se entiende celebrado por término indefinido.

CLÁUSULA 78. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Las diferencias que surjan entre La EMPRESA y el SUScriptor O USUARIO, derivadas del presente contrato, serán dirimidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el agotamiento de los recursos administrativos, la Jurisdicción Ordinaria o Contenciosa Administrativa o por un tercero si de esa manera lo acuerdan las partes. Las partes podrán acudir a la conciliación como método alternativo de solución de conflictos.

CLÁUSULA 79. - DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes de este contrato, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la normatividad vigente, así como las siguientes:

14. **ACOMETIDA:** Derivación de la red local del servicio de energía eléctrica que llega hasta el registro de corte del inmueble. En inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal y en general, en las unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general. Se definen los tipos de la acometida como:

1. **TRIFÁSICA:** Tres fases o tres fases y un neutro (Tetrafilar).
2. **BIFÁSICA TRIFILAR:** Dos fases y un neutro.

• **MONOFÁSICA:** Una fase y un neutro.

2. **ACOMETIDA O CONEXIÓN FRAUDULENTA:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio. (Resolución CREG 108 de 1997).

3. **ACTA DE VERIFICACIÓN:** Documento consecutivo en el que se hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del medidor y demás elementos utilizados para la medición.

4. **AFORO:** Actividad tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectados o susceptibles de conexión encontrados en un inmueble al momento de la visita.

5. **ANOMALÍA:** Alteración técnica en las instalaciones eléctricas y el medidor de un suscriptor o usuario en donde no ha existido intervención de un usuario o suscriptor o un tercero y que ha alterado el consumo de medida.
6. **ALUMBRADO INTERNO:** El alumbrado de los conjuntos cerrados o condominios hace parte del servicio público domiciliario de energía eléctrica a cargo de la copropiedad, que no puede recibir el tratamiento de alumbrado público debido a que no reúne las características de ese servicio.
7. **CABALLO DE FUERZA (HP):** Unidad de potencia equivalente a 0.746 kW.
8. **CAMBIO DE NOMBRE:** Actualización en los registros de La EMPRESA del nombre o razón social del propietario de un inmueble o titular de una cuenta de servicio de energía eléctrica. Los cambios se harán oficiosamente o a solicitud del interesado.
9. **CANCELACIÓN DE LA CUENTA O NÚMERO DE CONTRATO:** Eliminación de la asignación numérica que identifica un predio de otro, como consecuencia de la finalización del contrato de servicio público.
10. **CAPACIDAD INSTALADA.** Es la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente limitante de una instalación o sistema eléctrico.
11. **CARGA CONTRATADA O AUTORIZADA:** Carga autorizada y aprobada por La EMPRESA a un SUScriptor o USUARIO determinado que aparece representada en la factura o cuenta de cobro.
12. **CARGA DE DISEÑO:** Carga utilizada en el diseño eléctrico para el cálculo de protecciones, transformadores y el calibre de los cables de alimentación.
13. **CARGA INSTALADA:** Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.
14. **CIRCUITO:** Red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área específica. Cuando un circuito

tenga varias secciones o tramos, cada sección o tramo se considera como un circuito.

15. **CIRCUITO PRINCIPAL:** Circuito que está en capacidad de alimentar la totalidad de una carga. El circuito de suplencia es aquel que alimenta total o parcialmente una carga cuando el circuito principal se encuentra fuera de servicio.
16. **CÓDIGO DE CUENTA O NÚMERO DE CONTRATO:** Asignación numérica que La EMPRESA realiza para identificar los predios a los cuales les presta el servicio de energía eléctrica.
17. **CÓDIGO DE REDES:** Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedidos por CREG a los cuales deben someterse las EMPRESAS de servicios públicos del sector eléctrico y otras personas que usen el Sistema de Transmisión Nacional.
18. **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Actividad consistente en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los USUARIOS finales.
19. **COMERCIALIZADOR:** Empresa de servicios públicos domiciliarios que tiene como actividad la comercialización de energía eléctrica.
20. **COMPONENTE LIMITANTE:** Componente que haciendo parte de un sistema, le determina su capacidad máxima de operación.
21. **CONEXIÓN:** Conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. Los elementos de la conexión comprenden la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.
22. **CONSUMIDOR:** Es la persona que se beneficia directamente del servicio suministrado por La EMPRESA.

23. **CONSUMO:** Cantidad de kilovatios hora (kW/h) de energía activa o kilovares hora (kVARh) de energía reactiva, recibidos por el SUScriptor o USUARIO en un período de facturación, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la resolución 047 de 2004 de la CREG.
24. **CONSUMO ANORMAL:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de SUScriptORES o USUARIOS con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por La EMPRESA.
25. **CONSUMO DE SUBSISTENCIA:** Cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un SUScriptor o USUARIO típico para satisfacer necesidades básicas de acuerdo con lo reglamentado por la UPME.
26. **CONSUMO ESTIMADO:** Consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo SUScriptor o USUARIO, o con base en los consumos promedios de SUScriptORES o USUARIOS con características similares, o con base en aforos individuales de carga.
27. **CONSUMO ESTIMADO POR CENSO DE CARGA O AFORO:** Consumo establecido con base en aforos individuales de carga utilizando el factor de utilización establecido por La EMPRESA.
28. **CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión para los USUARIOS regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del SUScriptor o USUARIO.
29. **CONSUMO FRAUDULENTO:** Consumo que se realiza a través de una acometida clandestina por alteración de las conexiones, los equipos de medición o de control; igualmente, es el que se realiza cuando el servicio de energía eléctrica se encuentre suspendido o cortado.

30. **CONSUMO MEDIDO:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que éste registre.
31. **CONSUMO NO AUTORIZADO:** Consumo realizado a través de una acometida no autorizada por La EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.
32. **CONSUMO PROMEDIO:** Consumo que se determina con base en el promedio aritmético del consumo histórico del SUSCRIPTOR o USUARIO en los últimos seis meses de consumo.
33. **CONTRIBUCIÓN:** Valor que resulta de aplicar el factor que determina la Ley y la regulación a los USUARIOS pertenecientes a los estratos residenciales 5 y 6, a los industriales y comerciales sobre el valor del servicio de energía eléctrica.
34. **CORTE DEL SERVICIO:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público domiciliario de energía eléctrica en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994 y en el presente contrato de servicios públicos.
35. **COSTO UNITARIO:** Es igual a la suma de todos los costos en que incurre el prestador del servicio en términos de eficiencia.
36. **CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.
37. **DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS ELÉCTRICOS:** Conducta ilícita consistente en la apropiación de energía eléctrica, mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos medidores.
38. **DEMANDA MÁXIMA:** Potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un período dado, expresada en kilovatios (kW).
39. **DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO:** Aumento o reducción del consumo en un periodo determinado que, comparados con los

promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, según lo definido en la cláusula 39 del presente contrato.

40. **DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Transporte de energía eléctrica a voltajes iguales o inferiores a 115 kV. mediante redes locales.
41. **DISTRIBUIDOR LOCAL (DL):** Persona que opera y transporta energía eléctrica en un Sistema de Distribución Local, o que ha constituido una empresa cuyo objeto incluye el desarrollo de dichas actividades; y la operará directamente o por interpuesta persona (Operador).
42. **ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.:** Empresa de Servicios Públicos Mixta, constituida como sociedad comercial anónima, cuyo objeto social consiste en distribuir y comercializar energía eléctrica. Sección I.06 El término EMPRESA enunciado como parte en este contrato se entenderá referido a la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
43. **ENERGÍA ACTIVA:** Energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo o iluminación.
44. **ENERGÍA NO FACTURADA:** Energía que por acción u omisión de La EMPRESA o el SUSCRIPTOR o USUARIO no fue facturada dentro del periodo correspondiente.
45. **ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA:** Energía utilizada para magnetizar transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas.
46. **EQUIPO DE MEDIDA:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.
47. **ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la Ley.
48. **ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Asignación numérica dada a un inmueble residencial dentro de la clasificación establecida por las normas vigentes, y

que sirve para determinar si se es sujeto de contribución o beneficiario de subsidio y el monto en el pago de los servicios públicos domiciliarios.

49. **FACTIBILIDAD DEL SERVICIO:** Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, el prestador del servicio de energía eléctrica determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Este forma parte del Estudio de Conexión Particularmente Complejo.
50. **FACTOR DE POTENCIA:** Relación entre kilovatios y kilo voltamperios del mismo sistema eléctrico o parte de él.
51. **FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL MEDIDOR:** Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los medidores para obtener el consumo real en un período de facturación. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencial.
52. **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos.
53. **FACTURACIÓN:** Conjunto de actividades que realiza La EMPRESA para emitir la factura. Comprende: lectura, determinación del consumo, revisión previa en caso de consumos anormales, elaboración y entrega de la factura.
54. **FRAUDE:** Alteración de la acometida o medidor que afecte la medición real del consumo realizada por el usuario o un tercero.
55. **FRONTERA COMERCIAL:** Puntos de conexión del equipo existente entre el Operador de Red (OR) o el comercializador, y el SUSCRIPTOR o USUARIO, a partir del cual este último se responsabiliza por los consumos y riesgos operativos inherentes a su red interna.

56. **INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO:** Acometidas adicionales para el beneficio del SUSCRIPTOR o USUARIO que sirven para suministrar energía eléctrica a una o varias unidades segregadas de un inmueble con autorización de La EMPRESA. Al ser un servicio adicional, siempre se requerirá autorización del propietario o poseedor del inmueble.
57. **INDICES DE CALIDAD_ IRAD:** Índice de referencia agrupado de la discontinuidad. **ITAD:** Índice trimestral agrupado de la discontinuidad.
58. **INMUEBLE POR ADHESIÓN:** Son los que se hallan inmovilizados por su adhesión física al suelo, cuando esa unión tenga carácter a perpetuidad, o que se encuentran puestos intencionalmente como accesorios a un inmueble.
59. **INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA:** Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
60. **IRREGULARIDAD:** Es toda alteración en las instalaciones eléctricas de un SUSCRIPTOR o USUARIO.
61. **LIBERTAD REGULADA:** Régimen de tarifas mediante el cual la CREG fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales La EMPRESA puede determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al SUSCRIPTOR o USUARIO.
62. **LIBERTAD VIGILADA:** Régimen de tarifas mediante el cual La EMPRESA puede determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar a la CREG, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.
63. **MEDIDOR:** Es el aparato que mide la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.

64. **MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA:** Medidor que se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.
75. **MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA:** Medidor que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.
76. **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.
77. **MERCADO REGULADO:** Sistema en el que concurren los SUSCRIPTORES o USUARIOS regulados y proveedores de energía eléctrica.
78. **NIVEL DE TENSIÓN:** Rango de tensión desde el cual se presta el servicio de energía eléctrica según la siguiente clasificación:
1. Nivel 1: Tensión nominal inferior a 1 kV (Baja Tensión)
 2. Nivel 2: Tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV (Media Tensión)
 3. Nivel 3: Tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor a 57,5 kV (Media Tensión)
 4. Nivel 4: Tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV (Alta Tensión)
79. **NOMENCLATURA:** Asignación numérica y alfanumérica que realiza la autoridad para identificar un inmueble de otro.
80. **NTC:** Norma Técnica Colombiana avalada por el ICONTEC.
81. **OPERADOR DE RED (OR):** Es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL; 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's y/o SDL's aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos.

82. **PERÍODO DE FACTURACIÓN:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.
83. **PETICIÓN:** Solicitud de un SUScriptor o USUARIO dirigida a La EMPRESA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.
84. **PLAN DE EXPANSIÓN:** Programa de inversión establecido por La EMPRESA para ser ejecutado en un periodo determinado, tendiente a ampliar la cobertura de prestación del servicio de energía eléctrica en aquellas áreas en donde éste no es suministrado. El plan se desarrollará y ejecutará de acuerdo con las disposiciones que rigen el presupuesto interno, el plan de ordenamiento territorial y la normatividad existente.
85. **PUNTO DE CONEXIÓN:** Punto en el cual un SUScriptor o USUARIO está conectado a un Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local con el propósito de transferir energía eléctrica.
86. **PUNTO DE MEDICIÓN:** Punto de conexión eléctrico del circuito primario del transformador de corriente que está asociado al punto de conexión o los bornes del medidor, en el caso del nivel de tensión I.
88. **QUEJA:** Manifestación de inconformidad del SUScriptor o USUARIO respecto a la actuación de determinados empleados de La EMPRESA o con la forma y condiciones en que esta presta el servicio de energía eléctrica.
89. **RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.
90. **RED DE USO GENERAL:** Red pública que no forma parte de acometidas o de instalaciones internas.
91. **RED INTERNA:** Conjunto de redes, ductos, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los SUScriptor o

USUARIO sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios o condominios sometidos al régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de suministro del servicio de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general.

92. **RED PÚBLICA:** Red que utilizan dos o más personas independientemente de la propiedad de la red.
93. **REDES DE DISTRIBUCIÓN:** Conjunto de líneas, equipos, ductos, postería, subestaciones y equipos asociados, utilizados por La EMPRESA para suministrar energía eléctrica a las acometidas. Son las mismas redes locales.
94. **REFACTURADO:** Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.
95. **REGISTRO DE CORTE:** Cajilla generalmente empotrada en donde se ubica el dispositivo de corte. En su ausencia, entiéndase por aquel, la parte de la acometida externa más cercana al medidor si lo hubiere. Si no hubiere medidor, entiéndase por tal, la parte de la acometida más cercana al inmueble que permite suspender el suministro del servicio de energía eléctrica.
96. **REGISTRO DE CORTE GENERAL:** Armario que almacena los instrumentos de corte individual en los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o condominios. En su defecto, entiéndase como la parte de la acometida en donde se derivan las conexiones a cada medidor.
97. **REINSTALACIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.
98. **RESERVA DE CARGA:** Es la solicitud que tiene por objeto disminuir a petición del SUScriptor O USUARIO o por conveniencia de La EMPRESA la carga contratada, conservando el SUScriptor sus derechos sobre la misma. En ningún caso dicha carga podrá ser inferior a 2 kW.

99. RESPONSABLES SOLIDARIOS EN EL CONTRATO DE SERVICIOS

PÚBLICOS: El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los USUARIOS del servicio de energía eléctrica son solidarios en sus obligaciones y derechos derivadas del presente contrato de servicios públicos. Si el USUARIO o SUSCRIPTOR incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos periodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si La EMPRESA incumple la obligación de suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.

100. RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.

101. REVISIÓN: Actividades y procedimientos que realiza La EMPRESA para verificar el estado de los equipos de medida, sellos de seguridad, instalaciones eléctricas, acometida, líneas y redes eléctricas, buscando corroborar el correcto cumplimiento del contrato o detectar la causa que dio origen a consumos anormales.

102. SELLO DE CONDENACIÓN: Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida, en equipos auxiliares, o en accesorios, con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a La EMPRESA.

103. SERVICIO CONTRATADO O MODALIDAD CONTRATADA: Finalidad para la cual el SUSCRIPTOR O USUARIO solicita la energía eléctrica a La EMPRESA y que aparece representada en la factura. Las modalidades en las que La EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica serán residencial o no residencial (comercial, oficial, industrial).

104. SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.

105. SERVICIO PROVISIONAL: Servicio de energía eléctrica que se presta transitoriamente a espectáculos públicos, ferias y fiestas, obras en construcción, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas y vallas publicitarias no permanentes, entre otras. La

EMPRESA podrá instalar medición provisional al SUScriptor O USUARIO cuyas instalaciones cumplan con las condiciones mínimas requeridas y el lleno de los requisitos establecidos por La EMPRESA. Los servicios provisionales se deberán cancelar por anticipado con base en los aforos individuales y condiciones establecidas por La EMPRESA. En caso de que el SUScriptor O USUARIO no ejecute las obras requeridas dentro de las condiciones de servicio establecido por La EMPRESA, se procederá a suspender el servicio, hasta tanto las obras sean ejecutadas.

El costo de las conexiones y del alquiler del equipo de medida estará a cargo del SUScriptor O USUARIO y éste será responsable de cualquier problema o falla que se llegare a presentar como consecuencia de no tener adecuadas técnicamente las instalaciones.

108. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:

Transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición.

109. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Son los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible.

110. SILENCIO POSITIVO: Presunción o ficción legal en virtud de la cual, transcurrido más de quince días hábiles contados a partir del recibo por parte de la reclamación, sin que La EMPRESA hubiere respondido una petición o recurso relacionado con la ejecución del Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes, se entiende concedido lo pretendido a favor del SUScriptor o USUARIO, salvo que este hubiere auspiciado la demora o se haya requerido la práctica de pruebas. El silencio administrativo positivo no procede a favor de los suscriptores potenciales o de personas naturales o jurídicas no SUScriptor O USUARIOS de La EMPRESA y no puede recaer sobre peticiones jurídicamente improcedentes o imposibles de cumplir, es decir aquellas cuya positivización comportaría una flagrante ilegalidad.

111. SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL (SDL): Sistema de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes de distribución municipales o

distritales. Está conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kV que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.

112. **SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL (STR):** Sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes regionales o interregionales de transmisión. Está conformado por el conjunto de líneas y subestaciones con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kV y que no pertenecen a un sistema de distribución local.
113. **SOLICITUD DE AUMENTO DE CARGA:** Petición que realiza el SUSCRIPTOR O USUARIO a La EMPRESA, para incrementar la carga registrada o contratada para el inmueble que aparece registrado en la factura.
114. **SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento en el valor de la factura a los USUARIOS residenciales de los estratos 1, 2 y 3 en los límites que estipula la regulación.
115. **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD):** Organismo de orden nacional encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.
116. **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de servicios públicos con condiciones uniformes de servicios públicos.
117. **SUSCRIPTOR O USUARIO REGULADO:** Persona natural o jurídica que requiere habitualmente los servicios de La EMPRESA y sus compras de energía están sujetas a las tarifas establecidas por la CREG. Para efectos de la aplicación del presente contrato SUSCRIPTOR o USUARIO es el género que comprende las especies: usuario, suscriptor, propietario, poseedor y en general las personas obligadas ya sea como parte o

solidariamente conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, artículo 130.

118. **SUSCRIPTOR O USUARIO NO REGULADO:** Persona natural o jurídica que requiere de La EMPRESA una demanda de energía mínima definida por la CREG. Acuerda libremente con La EMPRESA el precio del servicio de energía eléctrica y las condiciones particulares en que este será prestado, por lo que el presente contrato le aplica en lo no acordado por las partes.
119. **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
120. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la Ley, en la regulación, en el presente contrato o en las condiciones especiales pactadas con el SUSCRIPTOR o USUARIO.
121. **TARIFA:** Valor que le asigna La EMPRESA a cada kilovatio hora suministrado al SUSCRIPTOR o USUARIO, de acuerdo con los procedimientos y factores que previamente ha establecido la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG.
122. **TRANSFORMADOR DEDICADO:** Transformador que presta servicio de energía eléctrica exclusivamente a un SUSCRIPTOR o USUARIO.
123. **UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS:** Conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual, cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios, comúnmente se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.
124. **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este

se presta, o como receptor directo del servicio de energía eléctrica. A este último usuario se denomina también consumidor.

125. USUARIOS DE MENORES INGRESOS: Personas naturales que se benefician del servicio de energía eléctrica y que pertenecen a los estratos 1 y 2. Para ser beneficiario del subsidio debe cumplir los requisitos establecidos en la Ley 142 y 143 de 1994.

126. VÍAS PÚBLICAS: Senderos, caminos peatonales y vehiculares, calles, avenidas de tránsito, y demás, de uso comunitario o general.

Dada en Villavicencio, el día 23 de octubre de 2024.



EDWIN DAVID GUZMÁN BOHÓRQUEZ
Gerente General (E)

Aprobado: Comité normativo No. 147

Calle 37 A No. 45-53 Barzal alto, PBX 6614000
Desde un celular (608-6610095)
Línea Gratuita Nacional - 018000918615
email: pqr@emsa-esp.com.co
Villavicencio - Meta – Colombia
Nit: 892.002.210-6

www.electrificadoradelmeta.com.co

