



## Contenido

DEFINICIONES .....	5
CAPITULO I.....	16
OBJETO – PARTES .....	16
CLÁUSULA 1-. OBJETO DEL CONTRATO.....	16
CLÁUSULA 2-. EXISTENCIA DEL CONTRATO.....	17
CLÁUSULA 3-. PARTES.....	17
CLÁUSULA 4-. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	17
CLÁUSULA 5-. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.....	17
CLÁUSULA 6-. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS.....	18
CLÁUSULA 7-. VIGENCIA DEL CONTRATO.....	18
CLÁUSULA 8-. PERFECCIONAMIENTO.....	18
CLÁUSULA 9-. PUBLICIDAD.....	19
CAPITULO II.....	19
DE LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	19
CLÁUSULA 10-. CONDICIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO.....	19
CLÁUSULA 11-. SOLICITUD DEL SERVICIO.....	19
CLÁUSULA 12-. NEGATIVA FRENTE A LA SOLICITUD DEL SERVICIO.....	21
CLÁUSULA 13-. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	22
CLÁUSULA 14-. EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN.....	22
CLÁUSULA 15-. ZONAS ESPECIALES.....	23
CAPITULO III.....	23
DE LAS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.....	23
CLÁUSULA 16-. DERECHOS DE LAS PARTES.....	23
CLÁUSULA 17-. DERECHOS DEL SUScriptor Y/O USUARIO.....	23
CLÁUSULA 18-. OBLIGACIONES DE EMCALI.....	26
CLÁUSULA 19-. OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO.....	30
CAPITULO IV.....	35
MEDICIÓN Y FACTURACIÓN.....	35
CLÁUSULA 20-. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.....	35
CLÁUSULA 21-. INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA.....	36





CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP

CLÁUSULA 22-. ACCESO A LOS EQUIPOS DE MEDIDA.....	36
CLÁUSULA 23-. DEL REGISTRO, PRUEBA Y SELLADO DE EQUIPOS. ....	36
CLÁUSULA 24-. REVISIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA. ....	37
CLÁUSULA 25. FACTURAS.....	37
CLÁUSULA 26-. CONTENIDO DE LA FACTURA.....	37
CLÁUSULA 27-. INFORMACIÓN SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO .....	38
CLÁUSULA 28-. FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS .....	39
CLÁUSULA 29-. SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO.....	40
CLÁUSULA 30-. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE .....	40
CLÁUSULA 31-. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS .....	43
CLÁUSULA 32-. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN .....	44
CLÁUSULA 33-. PERIODO DE FACTURACIÓN .....	45
CLÁUSULA 34-. FACTURACIÓN DEL SERVICIO A ZONAS COMUNES .....	45
CLÁUSULA 35-. SITIO Y OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA .....	45
CLÁUSULA 36-. MORA EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO.....	46
CLÁUSULA 37-. INTERÉS DE MORA.....	46
CLÁUSULA 38-. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO .....	46
CLÁUSULA 39-. MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA .....	47
CLÁUSULA 40-. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS .....	47
CAPITULO V .....	47
CAUSALES Y PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN .....	47
CLÁUSULA 41-. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	47
CLÁUSULA 42. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO.....	48
CLÁUSULA 43. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO.....	48
CLÁUSULA 44. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SUScriptor Y/O USUARIO .....	49
CLÁUSULA 45-. PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. ....	51
CLÁUSULA 46-. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.....	52
CAPITULO VI .....	53
CORTE DEL SERVICIO .....	53
CLÁUSULA 47-. CORTE DEL SERVICIO.....	53
CLÁUSULA 48-. CORTE POR MUTUO ACUERDO .....	53
CLÁUSULA 49-. CAUSALES PARA PROCEDER AL CORTE DEL SERVICIO .....	53





CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP

CLÁUSULA 50-. PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO .....	54
CLÁUSULA 51-. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO .....	56
CLÁUSULA 52-. COSTO DE RECONEXIÓN DEL SERVICIO.....	56
CAPITULO VII .....	56
OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO.....	56
CLÁUSULA 53-. MEDIDAS NO PECUNIARIAS A IMPONER.....	56
CLÁUSULA 54-. ACCIÓN PENAL POR EL USO INDEBIDO O IRREGULAR DEL SERVICIO DE ENERGÍA.....	57
CLÁUSULA 55.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	58
CLÁUSULA 56-. NIVELES DE CALIDAD Y CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA.....	58
CAPITULO VIII .....	59
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	59
CLÁUSULA 57-. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.....	59
CLÁUSULA 58-.PROCEDENCIA.....	60
CLÁUSULA 59-.REQUISITOS DE LAS PETICIONES .....	60
CLÁUSULA 60-. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.....	61
CLÁUSULA 61-. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS, PETICIONES INCOMPLETAS O REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN ADICIONAL.....	61
CLÁUSULA 62-. RECHAZO DE LAS PETICIONES.....	62
CLÁUSULA 63-. RECURSOS Y TÉRMINOS PARA RESOLVERLOS .....	62
CLÁUSULA 64-. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. ....	63
CLÁUSULA 65-. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.....	64
CAPITULO IX .....	65
DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO .....	65
CLÁUSULA 66-. FORMATO PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: .....	65
CLÁUSULA 67-. REQUISITOS PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: .....	65
CAPITULO X .....	67
MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO .....	67
CLÁUSULA 68-. MODIFICACIONES.....	67
CLÁUSULA 69-. TERMINACIÓN DEL CONTRATO .....	67
CAPITULO XI .....	68





CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP

DISPOSICIONES FINALES.....	68
CLÁUSULA 70-. CESIÓN DEL CONTRATO .....	68
CLÁUSULA 71-. PROPIEDAD DE LOS BIENES Y DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.....	69
CLÁUSULA 72-. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	69
CLÁUSULA 73-. MEDIDAS QUE FACILITEN RAZONABLEMENTE VERIFICAR LA EJECUCIÓN O EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. ....	70
CLÁUSULA 74-. NATURALEZA JURÍDICA Y RÉGIMEN LEGAL.....	70
ANEXO 1 .....	71
PROCEDIMIENTO PARA DETECCIÓN, EVALUACIÓN Y COMPROBACIÓN DE ANOMALÍAS.....	71
ANEXO 2 .....	76
SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA PREPAGO .....	76
ANEXO 3.....	79
PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	79
ANEXO 4.....	81
CONDICIONES PARA LA CONEXIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA – AGPE .....	81
4.1. CONDICIONES DE MEDICIÓN .....	81
4.2. RECONOCIMIENTO DE EXCEDENTES DE ENERGIA A AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA-AGPE .....	82
ANEXO 4-1 .....	84
INFORMACIÓN TÉCNICA SOBRE EL RECONOCIMIENTO DE EXCEDENTES DE ENERGÍA A AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA-AGPE .....	84



## DEFINICIONES

Al interpretar las condiciones uniformes del presente Contrato, se aplicarán las definiciones consagradas en las Leyes 142 y 143 de 1994, Ley 689 de 2001, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), el Ministerio de Minas y Energía (MME), la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), las normas técnicas aplicables por la regulación y las propias establecidas por EMCALI y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio de Energía Eléctrica. Conforme a lo anterior, se tendrán las siguientes definiciones:

**ABONO:** Cantidad de dinero que un suscriptor o USUARIO entrega en forma anticipada a la empresa, o para efectuar el pago parcial de la factura de servicios públicos.

**ACOMETIDA:** Derivación de la red local del servicio de Energía Eléctrica que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

**ACOMETIDA IRREGULAR:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de EMCALI.

**ACTA DE VISITA:** Documento que diligencia EMCALI en presencia del suscriptor y/o USUARIO, en la cual deja constancia de la revisión efectuada a los instrumentos de medición y las conexiones del inmueble o de cualquier actividad o visita que lleve a cabo. Este documento tiene valor probatorio con el lleno de requisitos legales frente a los cuales el suscriptor y/o USUARIO tiene derecho de contradicción y defensa en actuación administrativa, como también a impugnar las decisiones que contra ellos se profieran, a presentar y controvertir las pruebas, y consecuentemente a solicitar la nulidad de aquellas obtenidas con violación al debido proceso.

**ACTIVACIÓN DEL SERVICIO PREPAGO:** Momento en el cual EMCALI coloca a disposición del suscriptor y/o USUARIO, la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago efectuado.





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

**ANOMALÍA:** Alteración técnica, en las instalaciones eléctricas y/o en el equipo de medida que afecta la calidad de la medición del consumo, ocasionando menores consumos o no facturación de la utilización real del servicio.

**ÁREAS ESPECIALES:** Áreas Rurales de menor desarrollo, zonas de difícil gestión y/o barrios con asentamiento humanos de desarrollo incompleto (AHDÍ), respecto de los cuales los suscriptores y/o USUARIOS de los estratos 1 y 2 ubicados en las mismas, son beneficiarios del fondo de energía social de que trata el artículo 103 de la Ley 1450 de 2011, de conformidad con las definiciones que se establece para cada una de ellas en el Decreto 111 del 2012 del Ministerio de Minas y Energía y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle.

**ASENTAMIENTO HUMANO:** Es el sitio humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos que reúne los siguientes requisitos: i) que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que este se obtenga a través de derivaciones del Sistema de Distribución Local o de una acometida, efectuadas sin aprobación del respectivo Operador de Red; ii) que no se trate de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de electricidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 139.2 de la Ley 142 de 1994, las normas de la Ley 388 de 1997 y en general, en aquellas zonas en las que esté prohibido prestar el servicio, y iii) Certificación del Alcalde Municipal o Distrital o de la autoridad competente en la cual conste la clasificación y existencia de los asentamientos humanos, la cual deberá ser expedida dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la respectiva solicitud efectuada por el Operador de Red.

**CARGA O CAPACIDAD INSTALADA:** Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema, siendo un parámetro completamente técnico y corresponde a la capacidad que tiene un determinado suscriptor y/o USUARIO para consumir energía eléctrica.

**CENSO DE CARGA O AFORO (KVA):** Sumatoria de las capacidades nominales de los equipos, conectados o susceptibles de conexión, en un inmueble.

**COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los suscriptores y/o USUARIOS finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica.

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS:** En adelante CREG, Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial adscrita al Ministerio de Minas y Energía, con funciones y facultades contempladas en las leyes 142 y 143 de 1.994. La función principal de la Comisión es expedir la regulación para el





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

sector de energía eléctrica y gas combustible.

**COMPONENTE LIMITANTE:** Es el componente que forma parte de un sistema y que determina la máxima capacidad a operar.

**CONEXIÓN:** Es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. La conexión comprende la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.

**CONSUMO:** Cantidad de energía activa y reactiva, consumida por el suscriptor y/o USUARIO en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos o calculados mediante la metodología establecida por la regulación vigente

**CONSUMO BÁSICO O DE SUBSISTENCIA:** Es el que se sujeta a lo establecido en las Resoluciones de la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME 0355 de 2004 y UPME 0013 de 2005 y/o cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle.

**CONSUMO ESTIMADO:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor y/o USUARIO, o con base en los consumos promedios de suscriptores o USUARIOS con características similares o con base en aforos individuales de carga.

**CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor y/o USUARIO, aplicando las tarifas autorizadas por la CREG para los suscriptores y/o USUARIOS regulados. 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 y/o USUARIO.

**CONSUMO MEDIDO:** Cantidad de Kwh de energía activa y/o cantidad de Kvarh de energía reactiva, consumidos por el suscriptor y/o USUARIO en un periodo determinado, mediante la toma de lectura en los equipos de medición respectivos y determinado con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

**CONSUMO NO AUTORIZADO:** Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por la empresa, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, que afecten el funcionamiento de tales equipos.





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

**CONSUMO PREPAGADO:** Es la cantidad de energía eléctrica en Kw/hora a la que tiene derecho el suscriptor y/o USUARIO por el valor pagado anticipadamente.

**CONSUMO PROMEDIO:** Es el que se determina con base en la sumatoria del consumo del suscriptor y/o USUARIO de los últimos (6) seis meses, dividido entre seis (6).

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es un contrato uniforme, consensual, de adhesión, en virtud del cual, una empresa de servicios públicos los presta a un suscriptor y/o USUARIO o propietario a cambio de un precio en dinero. Existe CCU cuando EMCALI define las condiciones uniformes para la prestación del servicio, haya solicitud de parte interesada y que tanto el inmueble como el solicitante cumplan con los requisitos legales, regulatorios y técnicos de rigor, exigidos por el prestador del servicio de energía, momento en el cual se empezarán a ejecutar las obligaciones de las partes y derivadas de este.

**CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD.** Establecida en el artículo 47 de la Ley 143 de 1994, y modificada por las Leyes 223 de 1995 (art. 97), 228 de 1996 (art. 5°), 633 de 2000 (art. 13) y 1430 de 2010 (art. 2°), y/o cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle; es un impuesto de carácter nacional con destinación específica, recaudado por la empresa prestadora del servicio público de energía, para destinar dicho tributo al subsidio de los servicios públicos domiciliarios de los USUARIOS de los estratos residenciales 1, 2 y 3 o los que defina la Ley y la Regulación, teniendo como base gravable el valor del consumo, al cual debe aplicarse el factor de contribución que determina la ley y la regulación. Los sujetos pasivos de esta contribución son los suscriptores y/o USUARIOS pertenecientes a los estratos 5 y 6 de la tarifa residencial, a todos los suscriptores y/o USUARIOS de las tarifas o usos industrial y comercial. EMCALI aplicará los subsidios y las contribuciones en cumplimiento de la Ley y las normas regulatorias que se dicten con dicho propósito.

**CORTE DEL SERVICIO:** Consiste en la pérdida del derecho al suministro del servicio público de energía en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes y demás normas que regulan la materia. El corte del servicio puede darse de común acuerdo o por incumplimiento del suscriptor y/o USUARIO de las obligaciones consagradas en la Ley o en el presente contrato. El corte, implica la terminación del CCU.

**CRÍTICA DE CONSUMO:** Es la determinación de los parámetros que permiten evaluar el comportamiento de los consumos de un suscriptor y/o USUARIO con el fin de verificar su desviación significativa respecto al promedio.







**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

**DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, el aumento o disminución de los consumos que ameriten ser verificados por encontrarse por fuera de los parámetros normales y establecidos para la elaboración de la crítica de consumos.

**DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS:** Se presenta cuando hay alteración de los sistemas de control, equipos de medición o conexiones, utilizando mecanismos clandestinos, a través de los cuales se busca apropiarse del servicio público de energía eléctrica, en perjuicio de EMCALI y que puede tipificarse como un delito, de conformidad a lo establecido en el artículo 256 del Código Penal Colombiano.

**DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es la actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 KV. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.

**EQUIPO DE MEDIDA O MEDIDOR:** Dispositivo destinado a la medición o registro del consumo o de las transferencias de energía.

**ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Nivel de clasificación de un inmueble como resultado del proceso de estratificación socioeconómica, cuya competencia para su asignación corresponde al Municipio al cual pertenece el inmueble, donde se presta el servicio domiciliario de energía.

**EVENTOS NO PROGRAMADOS:** Son aquellos que ocurren súbitamente y causan un efecto operacional en el Sistema del Operador de Red de energía y pueden o no causar efectos en la operación del Sistema Interconectado Nacional.

**EVENTOS PROGRAMADOS:** Son aquellos eventos planeados por el Operador de Red que causan un efecto operacional en el Sistema del Operador de Red y pueden o no causar efectos en la operación del Sistema Interconectado Nacional.

**FACTOR DE UTILIZACIÓN:** Relación entre la demanda máxima y la potencia instalada por intervalo de tiempo definido, que representa el porcentaje de consumo real respecto al consumo máximo posible si se utilizase toda la potencia contratada.

**FACTOR O MÚLTIPLO DEL MEDIDOR:** Es el valor por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un periodo determinado. Este valor corresponde a la relación de los transformadores de corriente y/o de potencia.





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

**FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cuenta de cobro presentada con la información establecida por la ley, que EMCALI entrega o remite al suscriptor y/o USUARIO, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del Contrato de Condiciones Uniformes. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial, para efectos de la jurisdicción coactiva o aquella a la cual se recurra para obtener el pago de las sumas adeudadas.

**FACTURACIÓN:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende principalmente: lectura, determinación de consumos, crítica, revisión previa en caso de desviaciones significativas, análisis, elaboración y/o liquidación, impresión y entrega de la factura.

**FACTURA ELECTRONICA:** Es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas que permiten el cumplimiento de las características y condiciones que se establecen en relación con la expedición, recibo, rechazo y conservación. La expedición de la factura electrónica comprende la generación por el obligado a facturar y su entrega al adquirente.

**FRONTERA COMERCIAL:** Corresponde al punto de medición asociado al punto de conexión entre agentes, o entre agentes y USUARIOS, conectados a las redes del Sistema de Transmisión Nacional o a los Sistemas de Transmisión Regional o a los Sistemas de Distribución Local o entre diferentes niveles de tensión de un mismo Operador de Red. Cada agente en el sistema puede tener una o más fronteras comerciales.

**INQUILINATO:** Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2 o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.

**LIMITACIÓN DE SUMINISTRO:** Sanción que se aplica a distribuidores y comercializadores de energía por el incumplimiento de las obligaciones con otros agentes del mercado de energía eléctrica mayorista.

**LIMITACIÓN DE CORRIENTE:** Límite superior de corriente que puede ser entregada a la carga con el fin de proteger el circuito, aparato eléctrico o controlar su consumo.

**MANTENIMIENTO:** Conjunto de acciones que se ejecutan en las instalaciones y/o equipos para prevenir daños o para la reparación de los mismos, cuando se producen.



**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Conjunto de actividades que se deben llevar a cabo cuando un equipo, instrumento o estructura ha tenido una parada forzosa o imprevista.

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Conjunto de actividades que se llevan a cabo en un equipo, instrumento o estructura con el propósito de que opere a su máxima eficiencia de trabajo, evitando que se produzcan paradas forzosas o imprevistas.

**MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA:** Es el dispositivo que mide el consumo de energía eléctrica y se conecta directamente a la red eléctrica.

**MEDIDOR DE CONEXIÓN SEMIDIRECTA:** Es el aparato de energía que mide el consumo de energía eléctrica y se conecta a la red a través de transformadores de corriente.

**MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA:** Es el mecanismo de energía que mide el consumo de energía eléctrica y se conecta a la red a través de transformadores de tensión y corriente.

**MEDIDOR DE ENERGÍA PREPAGO:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo en kw/hora al suscriptor y/o USUARIO, de una cantidad de energía eléctrica por la cual se paga anticipadamente.

**MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN:** Conjunto de suscriptores y/o USUARIOS regulados y no regulados conectados a un mismo sistema de transmisión regional y/o distribución local, servido por un mismo operador de red (OR) y los conectados al sistema de transmisión nacional del área de influencia del respectivo operador de Red.

**NIVELES DE TENSIÓN:** Los sistemas de transmisión regional o distribución local se clasifican por niveles en función de la tensión nominal de operación, según las siguientes definiciones:

**Nivel I:** Sistema con tensión nominal inferior a 1 KV. Suministrada en la modalidad trifásica o monofásica.

**Nivel II:** Sistema con tensión nominal mayor o igual a 1 KV y menor de 30 KV. Suministrada en la modalidad trifásica o monofásica.

**Nivel III:** Sistema con tensión nominal mayor o igual a 30KV y menor a 57.5 KV Suministrada en la modalidad trifásica.





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

**Nivel IV:** Sistema con tensión nominal mayor o igual a 57.5 KV y menor a 220 KV. Suministrada en la modalidad trifásica.

**OPERADOR DE RED DE STR Y SDL (OR):** Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR (Sistema de Transmisión Nacional) o SDL (Sistema de Distribución Local), incluidas sus conexiones al STN (Sistema de Transmisión Nacional). Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos con EMCALI tienen Cargos por Uso de los STR o SDL aprobados por la CREG. El OR (Operador de Red) siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite Cargos de Uso corresponde a un Municipio.

**PAGO ANTICIPADO:** Cantidad de dinero que un suscriptor y/o USUARIO entrega en forma anticipada a la empresa, para abonar a la factura de servicios públicos por la prestación del servicio de Energía Eléctrica.

**PERIODO DE CONSUMO:** Lapso de tiempo entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble y que abarca un mínimo de 28 días y un máximo de 32 días de consumo.

**PERIODO DE FACTURACIÓN:** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran en la factura.

**PERIODO FLEXIBLE DE FACTURACIÓN:** Facturación a un suscriptor y/o USUARIO, individual o comunitario que pertenezca o tenga la calidad de zona especial de prestación del servicio público, que abarca el servicio de energía eléctrica en forma semanal, quincenal, mensual, bimestral, trimestral, semestral o cualquier otro periodo sin que exceda, en todo caso, de seis (6) meses.

**PETICIÓN:** Solicitud verbal o escrita presentada por del suscriptor y/o USUARIO ante EMCALI, requiriendo información o respuesta sobre algún tipo de reclamo, relativo al contrato de Condiciones Uniformes celebrado con EMCALI.

**ENERGÍA PREPAGO:** Compra de energía con anterioridad a su consumo, que para el caso de los suscriptores y/o USUARIOS de energía eléctrica, solo es aplicable a los suscriptores y/o USUARIOS de nivel I.

**PRESTADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y/o cualquier otra norma que lo adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle.



**PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE REDES -PRONE:** Programa desarrollado por el Gobierno Nacional, de acuerdo con la Ley del Plan de Desarrollo y los Decretos reglamentarios, para la normalización de redes eléctricas en barrios o asentamientos humanos de desarrollo incompleto.

**PUNTO DE CONEXIÓN:** Es el punto de conexión eléctrico en el cual los activos de conexión de un suscriptor y/o USUARIO o de un generador se conectan al STN, a un STR o a un SDL; el punto de conexión eléctrico entre los sistemas de dos (2) Operadores de Red; el punto de conexión entre niveles de tensión de un mismo OR o el punto de conexión entre el sistema de un OR y el STN con el propósito de transferir energía eléctrica.

**PUNTO DE MEDICIÓN:** Es el punto eléctrico en donde se mide la transferencia de energía.

**QUEJA:** Es el medio por el cual el suscriptor y/o USUARIO pone de manifiesto su inconformidad con respecto a la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**RECLAMACIÓN:** Es una solicitud del suscriptor y/o USUARIO con el objeto de que EMCALI revise mediante una actuación preliminar la forma y condiciones de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica objeto del presente contrato, para tomar una decisión definitiva del asunto, de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en las demás normas que se dicten, relacionadas con la materia.

**RECURSO:** Es un mecanismo jurídico con el que cuenta el suscriptor y/o USUARIO para solicitar ante EMCALI o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. El recurso debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, ya sea esta personal o por aviso. Abarca los recursos de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los casos en que expresamente lo consagre la Ley (Artículo 154 Ley 142 de 1994).

**RED INTERNA:** Es el conjunto de conductores, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los suscriptores y/o USUARIOS sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

hubiere.

**RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público de energía eléctrica cuando previamente se ha suspendido y se haya eliminado la causa que originó la suspensión.

**RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Este contrato se regirá por lo establecido en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con el suscriptor y/o USUARIO, por las condiciones uniformes que señale EMCALI y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil y las que lo modifiquen, aclaren y/o adicionen.

**REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS -RETIE-:** reglamento que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y utilización de la energía eléctrica en Colombia.

**REINSTALACIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público de energía eléctrica, cuando previamente se ha efectuado su corte y se haya eliminado la causa que lo originó.

**REVISIÓN PREVIA:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza EMCALI para detectar desviaciones significativas, antes de que se emita la facturación correspondiente.

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

**SERVICIO ESPECIAL:** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a EMCALI, de acuerdo al procedimiento establecido por la Empresa.

**SERVICIO OFICIAL:** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del suscriptor y/o USUARIO final, incluida su conexión y medición.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Es el que se da ante la ausencia de respuesta de EMCALI a una petición o un recurso presentado por el suscriptor y/o USUARIO, relativa al Contrato de servicios públicos o la prestación del servicio, contra los actos de negativa del contrato, suspensión terminación, corte o facturación. Su efecto es que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o USUARIO auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas.

**SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA PREPAGO:** Modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica al suscriptor y/o USUARIO final, que no requiere las actividades de lectura del medidor, reparto de facturación al domicilio y gestión de cartera en relación con el consumo, por cuanto el consumo se ha prepago.

**SISTEMA DE MEDICIÓN DE ENERGÍA PREPAGO:** Es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un Sistema de comercialización Prepago.

**SISTEMA DE MEDICIÓN O DE MEDIDA:** Conjunto de elementos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía en el punto de medición.

**SUBSIDIO:** Descuento que se le hace a un suscriptor y/o USUARIO sobre el valor del servicio en el rango de consumo básico para un servicio público domiciliario. Se consideran subsidiables los estratos 1, 2 y 3 de la tarifa residencial. (Art. 99.6 Ley 142 de 1994). La ley señala los límites para su reconocimiento.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Organismo de carácter técnico encargada de ejercer el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios y los demás servicios públicos a los que se aplica la Ley 142 de 1994.

**SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, que se beneficia con la prestación del servicio ya sea como propietario del inmueble en donde se presta el servicio o como receptor directo del servicio.

**SUSCRIPTOR COMUNITARIO:** Es el grupo de suscriptores y/o USUARIOS ubicados en una Zona Especial de Prestación del Servicio representados por: (i) un miembro de la





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

comunidad o una persona jurídica, que es elegida o designada por ella misma y que en ese sentido ha obtenido el reconocimiento del Alcalde Municipal, o (ii) por la junta o juntas de acción comunal de la respectiva Zona Especial, y que ha suscrito un acuerdo con EMCALI en los términos de la legislación y la regulación vigente.

**SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o USUARIO de los servicios públicos.

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro de energía, de común acuerdo, por interés del servicio, por incumplimiento en el pago o por otra de las causales previstas en la Ley o en el contrato de servicios públicos.

**UNIDAD HABITACIONAL:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.

**UNIDAD INDEPENDIENTE:** Apartamento, casa de vivienda, local u oficina autónoma con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A éste último USUARIO se denomina también consumidor.

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

**ZONAS COMUNES:** Partes del edificio o conjunto habitacional sometido al régimen de propiedad horizontal, pertenecientes en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.

## CAPITULO I

### OBJETO – PARTES

**CLÁUSULA 1-. OBJETO DEL CONTRATO:** El presente Contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes por medio de las cuales, EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI – EMCALI EICE E.S.P, Empresa de carácter industrial y comercial del Estado,







**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

Empresa de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios, identificada con NIT 890.399.003-4, domiciliada en el Municipio de Santiago de Cali, en adelante EMCALI, presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero, que se fijará de acuerdo a las tarifas establecidas; a los suscriptores, propietarios de inmuebles y/o usuarios actuales o potenciales del mercado regulado, en adelante el USUARIO, sujeto a condiciones de continuidad y eficiencia establecidas por la regulación vigente. El USUARIO, al beneficiarse del servicio que presta EMCALI, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas. Este servicio se podrá prestar en todo el territorio Nacional.

**CLÁUSULA 2-. EXISTENCIA DEL CONTRATO.** El contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica existe a partir del momento en el que EMCALI define las condiciones uniformes (CCU) en las que están dispuestas a prestar el servicio y el propietario, USUARIO y/o suscriptor o quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio; si el solicitante y el inmueble cumplen las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, por aquella especialmente establecida por EMCALI para la conexión al respectivo servicio y el este queda efectivamente instalado por EMCALI o avalada la instalación conforme a las normas del RETIE, en los eventos en que su instalación hubiese sido contratada particularmente. Este contrato se entiende celebrado a término indefinido. EMCALI sólo podrá ponerle fin por las causales previstas en la ley y en este contrato. La ejecución de las obligaciones de las partes solo será exigible con el cumplimiento de las estipulaciones señaladas en esta cláusula.

**CLÁUSULA 3-. PARTES.** Son partes de este Contrato, en adelante CONTRATO, por una parte EMCALI, y por otra parte EL SUSCRIPTOR o los suscriptores y/o USUARIOS actuales y potenciales o a quien este último haya cedido el contrato.

**PARÁGRAFO: CAPACIDAD PARA CONTRATAR.** Tiene capacidad para contratar toda persona mayor de dieciocho (18) años, que habite o utilice un bien inmueble cualquier título. Tiene derecho a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y a ser parte de este contrato.

**CLÁUSULA 4-. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** EMCALI podrá prestar el servicio en todo el territorio nacional conforme a la regulación vigente.

**CLÁUSULA 5-. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato contenido del servicio público domiciliario de energía eléctrica, es un contrato de adhesión, que se regirá por lo dispuesto en las Leyes 142 y 143 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997 y demás



normas aplicables y las que las modifiquen, complementen o reglamenten, por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o USUARIOS, por las condiciones uniformes previstas en el CONTRATO y por las normas del Código de Comercio, Código Civil y Código Penal.

EMCALI deberá observar los principios legales de veracidad o calidad, finalidad legítima, acceso y circulación restringida, temporalidad de la información, interpretación integral de los derechos constitucionales, seguridad, confidencialidad, transparencia, sobre los datos personales de los USUARIOS.

La modificación de la normatividad que hace parte del presente CONTRATO se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en el que entre en vigencia la misma.

#### **CLÁUSULA 6-. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS.**

EMCALI, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, procesará, almacenará y usará los datos personales de los USUARIOS obtenidos con ocasión de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica para los fines dispuestos en este contrato. En todo caso, por tratarse de tratamiento de datos personales, se requerirá la autorización expresa del titular para ser empleados para fines diferentes a la prestación del servicio, razón por la cual deberá ser informado previamente.

**PARÁGRAFO:** EMCALI como entidad socialmente responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

**CLÁUSULA 7-. VIGENCIA DEL CONTRATO.** El contrato se entiende celebrado entre las PARTES por término indefinido, salvo que las PARTES convengan darlo por terminado conforme se señala en el presente contrato. En todo caso, la relación contractual entre las PARTES no será inferior a un (1) año.

**CLÁUSULA 8-. PERFECCIONAMIENTO.** El presente Contrato se perfecciona cuando EMCALI establezcan las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y solicitante a recibirlo, siempre que se cumplan las condiciones previstas para la prestación del mismo. Del mismo modo, se entenderá que existe CONTRATO, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios.

**PARÁGRAFO:** No habrá más de un Contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.



**CLÁUSULA 9-. PUBLICIDAD.** El presente Contrato será dado a conocer por parte de EMCALI al suscriptor y/o USUARIOS efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de una copia impresa del Contrato (CCU) y de sus anexos técnicos, siempre que lo solicite el suscriptor y/o USUARIO o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o USUARIO, las copias serán gratuitas. En todo caso, EMCALI dispondrá en las oficinas donde se atiende a los suscriptores y/o USUARIOS, de copias de ejemplares de este CCU a disposición.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en las carteleras de los centros de atención al USUARIO y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión.
3. En el portal de la página Web de EMCALI [www.emcali.com.co.](http://www.emcali.com.co), enlace: **NORMOGRAMA**; redes sociales y medios electrónicos, entre otros, en cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea.
4. A través de medios de comunicación masiva, como prensa, radio, televisión y la factura impresa, entre otros.

## CAPITULO II

### DE LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 10-. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** EMCALI estará dispuesta a celebrar el Contrato para prestar el servicio público de energía eléctrica y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o USUARIO, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones legales y técnicas establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), por EMCALI o por el Operador de Red respectivo, los cuales no podrán contravenir la reglamentación establecida por la CREG.

**CLÁUSULA 11-. SOLICITUD DEL SERVICIO.** La solicitud para la prestación de servicio





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

debe presentarse por escrito en las oficinas de EMCALI, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o USUARIO potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o USUARIO a la cual pertenece, e identificar la naturaleza de sus actividades.

La solicitud deberá incluir los siguientes datos: i) Fecha de solicitud; ii) Nombre suscriptor potencial; iii) Indicación de la calidad en la que actúa el solicitante. (Propietario, arrendatario, tenedor o poseedor). iv) Número de cédula de ciudadanía, de extranjería o NIT; v) Dirección del inmueble en el cual se prestará el servicio. En caso de tratarse de un inmueble que se encuentre ubicado en zona rural, debe adjuntarse el respectivo plano de ubicación; vi) Dirección del domicilio del propietario y/o tenedor del inmueble; vii) Número telefónico de contacto del solicitante; viii) Dirección de correo electrónico del solicitante.

La solicitud se deberá entregar debidamente diligenciada y firmada por el suscriptor potencial, representante legal o persona autorizada.

Si el suscriptor potencial es una persona jurídica el formulario lo debe firmar el representante legal y debe anexar el certificado de existencia y representación legal expedido por entidad competente, con vigencia no mayor a un mes y la fotocopia de la cédula de ciudadanía.

Si lo firma persona autorizada debe anexar la autorización por escrito y fotocopia de la cédula del suscriptor potencial y de la persona autorizada.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o USUARIOS. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un suscriptor y/o USUARIO residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EMCALI definirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CONTRATO, así como la fecha a partir de la cual comienza la ejecución del Contrato. Este plazo no será aplicable a los casos que requieran de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso el operador de red local dispondrá de tres (3) meses, término dentro del cual EMCALI adelantará ante el Operador de Red Local todas las gestiones necesarias para la conexión a la red del suscriptor y/o USUARIO que atiende, sin perjuicio que estos asuman los costos correspondientes.



**PARÁGRAFO TERCERO:** Como parte de la solicitud se deberá informar al operador de red la localización del inmueble, la potencia máxima requerida, el tipo de carga y el nivel de tensión al que desea conectarse. Si el solicitante no especifica el nivel de tensión, el operador de red podrá decidir el más conveniente desde el punto de vista técnico, tal como lo dispone el artículo 26 de la Resolución CREG 156 de 2011.

**CLÁUSULA 12- NEGATIVA FRENTE A LA SOLICITUD DEL SERVICIO.** EMCALI solo podrá negar la solicitud por las siguientes razones:

1. Si el solicitante o el inmueble no cumplen con los requisitos y las condiciones previstas en las Normas Técnicas de Diseño, Construcción, Instalación y Materiales de EMCALI, en concordancia con las establecidas por el operador de red respectivo.
2. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo no mitigable, de riesgo ambiental no mitigable, riesgo natural, o de nivel máximo de riesgo (inundaciones, deslizamientos, sismos) según la decisión de autoridad competente o cuando no se cumpla con la regulación respecto al Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio o área de servicio.
3. Cuando por razones de limitación en la capacidad técnica de las redes, esta conexión implique expansión del sistema de distribución existente o ejecución de un proyecto complejo, con las razones técnicas debidamente sustentadas, los costos en que se incurra, serán sufragados por el suscriptor y/o USUARIO interesado.
4. Cuando el suscriptor y/o USUARIO potencial no cumpla con los requisitos o las condiciones establecidas, EMCALI comunicará por escrito al solicitante la negación de la conexión al servicio, indicando en forma expresa los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante EMCALI y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios conforme a lo establecido en Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997 y sus modificaciones.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En lo referente a la red interna para el suministro, EMCALI hará cumplir lo establecido Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y demás normas que expida la autoridad competente. En los aspectos relativos a la conexión y al procedimiento para efectuarla, se hará de acuerdo con las normas de diseño, construcción, instalaciones y materiales adoptadas por EMCALI o del operador de red respectivo y se regirán por las disposiciones contenidas en el RETIE.



**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La conexión que se apruebe será para uso exclusivo del inmueble y el suscriptor y/o USUARIO no podrá permitir o tolerar que se tomen derivaciones para otro(s) inmueble(s) sin la aprobación previa del Operador de Red o del Comercializador.

**CLÁUSULA 13- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** EMCALI suministrará el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la regulación y de acuerdo con las normas técnicas y de seguridad que lo reglamenten. La negación de la conexión del servicio se comunicará por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que la sustentan. Contra esta decisión proceden los recursos de reposición ante EMCALI y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, oficina competente; en los casos en que se interponga el recurso de apelación se remitirá el correspondiente expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Para la solicitud del servicio por primera vez, el USUARIO deberá tramitar ante EMCALI el formulario respectivo, adjuntando los documentos que identifiquen al USUARIO potencial, el inmueble, y las condiciones especiales de suministro, si las hubiere. Así mismo, para la legalización del servicio, EMCALI verificará el cumplimiento de los requisitos comerciales, técnicos y legales.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** EMCALI cobrará las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión, cuando estas sean prestadas por ella: el suministro y calibración del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida, la ejecución de las obras de conexión y cualquier otro que pueda llegar a generarse en ejecución del presente contrato. Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o no residencial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, EMCALI no podrá cobrar de nuevo a los USUARIOS finales por tales conceptos.

**CLÁUSULA 14- EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN.** Las obras de infraestructura requeridas por el USUARIO potencial deberán ser realizadas bajo su responsabilidad previa aprobación del diseño eléctrico por parte de EMCALI. No obstante, previo acuerdo entre el USUARIO potencial y EMCALI, éste podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso, se acordarán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de ejecución de conexión.

Las instalaciones internas son responsabilidad del USUARIO y deberán cumplir las condiciones técnicas establecidas en los reglamentos adoptados por las autoridades





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes.

Las redes de distribución que se requieran para la conexión del USUARIO estarán bajo la responsabilidad de EMCALI. Aun así, en el caso en que EMCALI presente limitaciones de tipo financiero que le impida la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el USUARIO, tales obras podrán ser realizadas por este.

**CLÁUSULA 15- ZONAS ESPECIALES.** EMCALI prestará el servicio en las condiciones especiales que lleguen a acordarse para esas zonas y de acuerdo con las normas que expida la autoridad competente, siempre y cuando sea viable técnicamente para EMCALI y se cumpla con la normatividad aplicable, para lo cual el USUARIO debe cumplir con los requisitos de rigor.

Con el objeto de que los suscriptores y/o USUARIOS ubicados en las Zonas Especiales de Prestación del Servicio público domiciliario de energía eléctrica, puedan pagar en forma proporcional a su capacidad o disposición de pago, EMCALI podrá aplicar uno o varios de los esquemas diferenciales de prestación del servicio: medición y facturación comunitaria, facturación con base en proyecciones de consumo, pagos anticipados del servicio público y periodos flexibles de facturación, acorde con la regulación vigente.

## **CAPITULO III**

### **DE LAS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

**CLÁUSULA 16- DERECHOS DE LAS PARTES:** Se entienden incorporados en este contrato de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica los derechos de los suscriptores y/o USUARIOS y de EMCALI, además de los detallados en esta y en otras cláusulas, los que se encuentran consagrados en la Constitución Política de Colombia, las Leyes 142 y 143 de 1994, y demás disposiciones regulatorias concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen. EMCALI se reserva el derecho de vigilar las condiciones y la destinación que se le dé al servicio de energía.

**CLÁUSULA 17- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la Constitución, la Ley, las normas de carácter regulatorio y este contrato, en favor de los USUARIOS, se tienen como derechos los siguientes:





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

1. A ser tratado dignamente y a no ser discriminado por EMCALI.
2. Al debido proceso y respeto al derecho de defensa y contradicción, de conformidad con los preceptos constitucionales y las normas que los desarrollen.
3. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. Solicitar y obtener el servicio público domiciliario de energía eléctrica una vez se cumplan los requisitos establecidos por EMCALI.
6. A que no se suspenda o corte el servicio hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el suscriptor y/o USUARIO y haya pagado oportunamente los valores que no son objeto de reclamación o lo que considere deber.
7. A elegir el prestador del servicio de energía eléctrica dentro de las alternativas existentes y al proveedor de los bienes y servicios.
8. A la medición y facturación de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica por el valor correspondiente al consumo individual. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos comerciales, jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
10. A conocer, en cualquier momento, el estado del trámite con ocasión de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias de los documentos que componen el proceso, asumiendo el costo de los mismos.
11. A reclamar cuando EMCALI apliquen un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.
12. A conocer las condiciones uniformes del contrato entablado con EMCALI.







**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

- 13.** A ser protegido conforme al debido proceso, de eventuales abusos de posición dominante por parte de EMCALI.
- 14.** A recibir la prestación continua del servicio público domiciliario de energía y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- 15.** A presentar peticiones, quejas y recursos relativos a la prestación del servicio.
- 16.** A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- 17.** A recibir la factura para el pago por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha señalada en la misma, sin perjuicio de solicitar un duplicado de la misma.
- 18.** En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la conexión, a recibir por parte de EMCALI el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.
- 19.** A solicitar a EMCALI la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte de personal técnico, siendo la revisión, reparación o adecuación a cargo del suscriptor y/o USUARIO.
- 20.** A recibir la asesoría y/o participación de un técnico particular o de alguna persona idónea de su confianza (a su costo) para que lo asista, en los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas.
- 21.** A participar en los Comités de Desarrollo y Control Social, conforme lo indique la Ley y los reglamentos dictados para tal fin.
- 22.** A obtener los bienes y servicios ofrecidos con calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el suscriptor y/o USUARIO asuma los costos correspondientes.
- 23.** A Obtener la reconexión del servicio dentro de las siguientes 24 horas, desde el momento que sea superada la causal de suspensión.
- 24.** A Recibir del funcionario que efectúe la lectura del medidor de consumos, constancia del resultado de la misma, indicando la fecha de la toma.



**25.** A Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación del servicio público de energía por parte de EMCALI, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que se señale.

**CLÁUSULA 18- OBLIGACIONES DE EMCALI.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de EMCALI, las siguientes:

**1.** Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y dentro de los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad que defina la CREG, y contenidos en el Código de Redes, Código de Distribución y en las normas que los complementen, adicionen y/o modifiquen, salvo fuerza mayor, caso fortuito, mantenimientos preventivos anunciados con la debida antelación al suscriptor y/o USUARIO o racionamientos declarados por las autoridades competentes del sector.

**2.** Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral primero de la presente cláusula, a partir de su conexión y una vez se hubieren realizado los desembolsos de conexión si fuere el caso. Este pago por parte del suscriptor no podrá exceder de treinta (30) días a partir del momento en que EMCALI le notifique el valor de los mismos, salvo que le hayan sido otorgados plazos razonables para amortizar dicho valor, al suscriptor y/o USUARIO para garantizar el pago.

**3.** Medir los consumos reales o estimarlos conforme a lo estipulado en la ley, con instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, mensualmente a los suscriptores y/o USUARIOS del servicio. Cuando no fuere posible medir el consumo, se facturará con base en aforos individuales y/o aforos de suscriptores similares, en los términos de este contrato.

**4.** Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores al preparar las facturas, entendidas como los aumentos o reducciones en los consumos que ameriten ser verificados por encontrarse por fuera de los parámetros establecidos para la elaboración de la crítica de consumos, según lo establecido en el presente contrato.

**5.** Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o USUARIO, de acuerdo con los parámetros señalados por el artículo 150 de la Ley 142 de 1994 o por la regulación vigente. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, EMCALI no podrá cobrar bienes o servicios que



no se facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o USUARIO. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento.

**6.** Permitir al suscriptor y/o USUARIO elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Minas y Energía y la regulación vigente.

**7.** Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación pertinente y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

**8.** Efectuar la publicación de las tarifas a aplicar en el periodo siguiente conforme a la Regulación vigente, a través del medio más adecuado.

**9.** Devolver los cobros no autorizados de conformidad con la regulación vigente. De la misma forma, hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido por la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho, la ley y este contrato.

**10.** Suspender o cortar el servicio cuando el USUARIO incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.

**11.** Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido por no pago de una factura dentro de la fecha indicada en el contrato de condiciones uniformes o cuando ha incurrido en irregularidad. EMCALI procederá a la reconexión dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la corrección de la causal que originó la suspensión, según lo establecido en el artículo 42 del Decreto 019 de 2012, lo cual generará los costos del corte, suspensión, reinstalación y/o reconexión con cargo al USUARIO, los cuales se encuentran publicados en la página Web de EMCALI.

**12.** Realizar la reinstalación del servicio en el término máximo de tres (3) días contados a partir de la superación de la causa que dio origen al corte, cuando esta sea imputable al USUARIO. La reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por EMCALI. Cuando por causas ajenas a EMCALI no fuera posible la reinstalación en dicho plazo, EMCALI quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al USUARIO el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reinstalación. En caso de que el USUARIO no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que



impide la reinstalación no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que EMCALI verifique su cumplimiento y/o no tenga limitación alguna para reconectar.

En caso reinstalación por corte del servicio, el suscriptor y/o USUARIO deberá cumplir con los requisitos exigidos para una instalación nueva, entre ellos: i) entregar el medidor de energía al Laboratorio de Medidas Eléctricas de EMCALI para su calibración o a uno acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, en cuyo caso deberá anexar el certificado de calibración respectivo.- ii) Cancelar los valores que dieron origen al corte y el valor de la reinstalación. Solo después de cumplir con los requisitos anteriores, la empresa reinstalará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. Se exceptúan los casos en los que el corte del servicio se haya realizado sin el retiro del medidor y el perfecto estado de los sellos garantice el correcto funcionamiento del mismo.

**13.** Informar a los suscriptores y/o USUARIOS acerca de la mejor manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

**14.** Recibir, tramitar y responder a través de las oficinas establecidas para tal fin, en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas y recursos, conforme a la Ley, para lo cual, deberá disponer de formatos, mecanismos y medios más idóneos y expeditos, que faciliten a los suscriptores y/o USUARIOS la opción de presentarlas.

**15.** Asumir la garantía del equipo de medida cuando sea suministrado por EMCALI por un período no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes.

**16.** Revisar cuando se requiera o a solicitud del cliente, las instalaciones internas de los predios o realizar visitas técnicas de revisión e instalación o retiro de medidores. Para tal efecto, el funcionario de EMCALI o quien éste autorice para practicar la visita, se identificará con la cédula de ciudadanía y el carné de la empresa y explicará el motivo de la visita o retiro del medidor, dejando siempre constancia por escrito y permitiendo que el USUARIO se asesore por un técnico de su confianza para la mencionada diligencia.

**17.-** Entregar la energía al nivel de tensión solicitado y aprobado para el suscriptor y/o USUARIO.

**18.** Mantener disponible para los suscriptores y/o USUARIOS una lista actualizada de precios de las actividades y materiales que está en capacidad de suministrar por parte de EMCALI.



**19.-** Informar a través de cualquier medio de comunicación masivo las interrupciones del servicio programadas con mínimo cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. Para los clientes INDUSTRIALES, a través de comunicación de parte de EMCALI la cual será enviada a través de correo postal o correo electrónico con mínimo setenta y dos (72) horas de antelación. Deberá indicar los términos y motivos de la suspensión del servicio programados para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos por fuerza mayor o caso fortuito que se salgan del control de EMCALI.

**20.** Dar un tratamiento observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa previstas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas aplicables sobre el particular.

**21.** Dotar de carné de identificación idóneo a los funcionarios y demás personal contratista, autorizado para ingresar a las instalaciones de los suscriptores y/o USUARIOS a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

**22.** Establecer planes de financiación a los suscriptores y/o USUARIOS de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años., (Artículo 97 de la Ley 142 de 1994).

**23.** Verificar que los medidores funcionen en forma adecuada. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, EMCALI deberá entregar al suscriptor y/o USUARIO, certificado de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o USUARIO de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, de acuerdo con lo consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC).

**24.** Aplicar al suscriptor y/o USUARIO el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido por la autoridad municipal competente.

**25.** Asignar al inmueble que se le suministra el servicio, la categoría o uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda, previa aplicación del debido proceso.



26. Facturar las contribuciones de solidaridad a los suscriptores y/o USUARIOS sujetos del mismo y aplicar los subsidios de Ley a los suscriptores y/o USUARIOS beneficiarios del mismo.
27. Entregar copia del informe y/o Acta de visita al suscriptor y/o USUARIO con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida, se encuentre o no presente en la diligencia respectiva.
28. Facilitar la denuncia del contrato de arrendamiento de conformidad con lo señalado en la Ley 820 de 2003 y la Ley anti trámites o las normas que la modifiquen, aclaren y/o adicionen.
29. Atender las solicitudes por las fallas en la prestación del servicio de que trata la Ley y la Regulación vigente.

**CLÁUSULA 19- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la Constitución de Colombia, la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o USUARIO, las siguientes:

1. Pagar oportunamente las facturas derivadas de los servicios y otros cobros prestados por EMCALI. Si estando vigente un acuerdo de pago el suscriptor y/o USUARIO incurre en alguna de las causales de terminación del presente contrato, estará en la obligación de cancelar el total de las sumas pendientes de pago a la fecha de configurarse dicha causal, momento en el cual se entenderá en mora y se aplicarán los procedimientos establecidos para la suspensión y/o corte del servicio. Por lo anterior, procurará mantenerse al día en los pagos con EMCALI, para adelantar cualquier trámite relacionado con la prestación del servicio. Se exceptúa de lo anterior, los trámites de peticiones, quejas y recursos, en cuyo caso no se exigirá el pago total de la factura como requisito para atenderlas, pero sí acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o en los casos en que el reclamo o recurso sea por incremento del consumo, acreditar el pago del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses o lo que considere deber.
2. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que EMCALI indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el USUARIO o de la red interna y que afecten las redes de EMCALI o a los demás usuarios. Si el USUARIO se negare a corregir la alteración o reincidiera en la utilización del



elemento que produzca la perturbación, EMCALI podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días hábiles el USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, EMCALI procederá con el corte del servicio y retiro del equipo de medida. EMCALI informará del hecho a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD- con dos (2) días hábiles de anticipación al corte, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 016 de 2007 o aquellas que las modifiquen sustituyan o aclaren.

**3.** Informar de inmediato a EMCALI sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el Contrato de Condiciones Uniformes y/o en el sistema de información comercial, previa autorización para el tratamiento de datos.

**4.** Realizar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares, cumpliendo el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas –RETIE y las normas que le modifiquen, amplíen o sustituyan.

**5.** Dar aviso inmediatamente a EMCALI de la existencia de fallas o daños en el servicio cuando estos se presenten.

**6.** Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o daños o se constituya en una carga injustificada para EMCALI o los demás USUARIOS y/o miembros de la comunidad.

**7.** Dar aviso a EMCALI cuando las facturas no le hayan sido entregadas oportunamente en los términos previstos en la Cláusula Décima Séptima del presente contrato y solicitar un duplicado, el cual se puede obtener ingresando al portal Web de EMCALI [www.emcali.com.co](http://www.emcali.com.co).

**8.** Garantizar obligaciones que se encuentre en mora, cuando EMCALI así lo requiera con un título valor, previo estudio de viabilidad. (Para suscriptores y/o USUARIOS comerciales, industriales y oficiales principalmente).

**9.** Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad, facilitando el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por EMCALI, asegurándose de mantener disponibles las llaves respectivas que permitan la toma de lectura, inspección a las instalaciones, revisión por desviación significativa, suspensiones, corte del servicio, retiro del equipo de medida y en general, alguna diligencia que sea necesario formalizar, en desarrollo del





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

contrato.

**10.** Permitir la instalación de un equipo de medida provisional o equipo de medida de respaldo o mecanismo similar, cuando EMCALI lo requiera para sus programas de control y/o verificación.

**11.** Presentar al laboratorio de medidas eléctricas de EMCALI el respectivo certificado de calibración del medidor a instalar (calibrado por laboratorio diferente al de EMCALI) especificando la norma utilizada y los ensayos realizados, el cual no debe contener fecha de expedición mayor a doce (12) meses.

**12.** Adoptar precauciones eficaces para que no se altere el funcionamiento de los medidores. Igualmente hacerlos reparar o reemplazar a satisfacción de EMCALI asumiendo los costos respectivos cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, cuando el equipo haya cumplido el período de vida útil o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el suscriptor y/o USUARIO, pasado un periodo de facturación no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, EMCALI podrá hacerlo con cargo al USUARIO. EMCALI podrá dar por terminado el presente contrato, si el USUARIO se niega a aceptar la ejecución del trabajo después del tiempo acordado.

**13.** Relocalizar el medidor de energía en un sitio de fácil acceso desde el exterior del inmueble, para su lectura y/o revisión. La renuencia dará derecho a que EMCALI pueda hacer la suspensión del servicio. Para lo anterior, EMCALI podrá disponer las tecnologías que permitan la lectura, monitoreo y control de los sistemas de medición de energía.

**14.** En el evento de pérdida o destrucción del medidor o daño de la acometida por vandalismo, el costo de reposición será por cuenta del suscriptor y/o USUARIO, al igual que la instalación de equipos y la calibración del medidor, teniendo la posibilidad de contratar con EMCALI los bienes y servicios descritos anteriormente en los términos en que se señala en el listado de precios que anualmente EMCALI publica en su página web y en un diario de alta circulación en el suroccidente Colombiano.

**15.** Evitar operar o trasladar sin autorización el medidor o los registros de corte o reventar los sellos de seguridad, manipular o desconectar los aparatos o equipos de medida y control una vez conectados por EMCALI. El suscriptor y/o USUARIO es responsable de la custodia de los equipos de medida y control y el propietario de los mismos lo será de su adecuado mantenimiento.

**16.** Autorizar de manera expresa, la inclusión en la factura de servicios públicos, cobros





distintos de los originados en la prestación efectiva del servicio, para que EMCALI pueda proceder a su cobro.

**17.** Informar con una antelación de quince (15) días en cualquiera de los Centros de Atención al USUARIO de EMCALI, el cambio de uso del servicio del inmueble, su demolición y/o cuando el predio va a estar desocupado por más de treinta (30) días.

**18.** Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para tal efecto, la persona que realice la medición deberá contar con la identificación de la empresa que lo acredite para realizar tal labor y la orden de trabajo respectiva.

**19.** Informar por escrito a EMCALI de la existencia de causal de liberación de obligaciones propias del contrato de condiciones uniforme. De conformidad con el Artículo 10 de la Resolución CREG 108 de 1997 o la norma que la modifique, adicione o reforme, tales causales son:

**a)** Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor y/o USUARIO para continuar asumiendo las obligaciones propias del presente contrato,

**b)** 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 preste el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia y surtirá efectos hacia el futuro.

**c)** Cuando el suscriptor y/o USUARIO es el poseedor o tenedor del inmueble y entrega la posesión o tenencia al propietario o a un tercero autorizado por este. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse ante EMCALI con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor y/o USUARIO.

**d)** Cuando el suscriptor y/o USUARIO, siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a EMCALI este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor y/o USUARIO inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual, el nuevo propietario del inmueble manifieste su





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor y/o USUARIO del contrato de servicios públicos.

**e)** Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes rurales por parte del suscriptor y/o USUARIO, si este es propietario del inmueble, la manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.

**20.** Utilizar el servicio exclusivamente en el inmueble para la cuenta, carga y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud del servicio o contrato.

**21.** Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que EMCALI indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el USUARIO o de la red interna y que afecten las redes de EMCALI o a los demás USUARIOS. Si el USUARIO se negare a corregir la alteración o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, EMCALI podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días hábiles el USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, EMCALI procederán con el corte del servicio y retiro del equipo de medida. EMCALI informará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD- con dos (2) días hábiles de anticipación al corte, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 016 de 2007 o aquellas que las modifiquen sustituyan o aclaren.

**22.** Solicitar autorización al Operador de red respectivo, a través de EMCALI para la modificación de la carga o capacidad contratada.

**23.** Responder por cualquier anomalía, irregularidad o alteración que se encuentre en los sellos, medidores, conexiones o equipos de control, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de EMCALI se hagan con relación a las condiciones del servicio que se han contratado.

**24.** Reparar o reemplazar los equipos de medida a satisfacción de EMCALI, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Por tanto, en los casos en que EMCALI encuentre un equipo de medida con funcionamiento inadecuado y/o por presunta irregularidad que ameriten su retiro como: tapa principal del medidor con sellos rotos, ausentes o en mal estado, entre otras causas, el suscriptor y/o USUARIO tiene la obligación de permitir a EMCALI instalar un equipo de medida provisional. Éste pasará a ser de instalación definitiva, si pasado un periodo de





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

facturación siguiente a la comunicación que haga EMCALI al suscriptor y/o USUARIO sobre el resultado de la revisión del equipo de medida, el suscriptor y/o USUARIO no haya tomado las acciones necesarias para reparar o remplazar el equipo de medida de acuerdo a las especificaciones técnicas exigidas por EMCALI.

El procedimiento para el retiro de los equipos se encuentra establecido en el Anexo No. 1 del presente contrato.

**25.** Adquirir los bienes o servicios para la reparación o remplazo del medidor o demás elementos necesarios con alguno de los proveedores del mercado, siempre y cuando cumplan las especificaciones técnicas exigidas por EMCALI de acuerdo a la reglamentación vigente.

Cuando el suscriptor y/o USUARIO solicite la revisión del sistema de medición de energía y de acuerdo al informe y/o Certificado de Calibración que se expida y éste se encuentre funcionando correctamente, se efectuarán los cobros que correspondan por los conceptos asociados a dicha revisión.

**26.** Procurar que en las instalaciones eléctricas del inmueble no se ejecute alguna de las conductas establecidas en el ANEXO 1 del presente contrato ya sea directamente o por un tercero.

**27.** Dar aviso a EMCALI en caso de demolición del predio y deberá ponerse a Paz y Salvo por todo concepto. El suscriptor y/o USUARIO es responsable de la conexión del servicio y por tanto las labores que esta implica son a su costo.

**28.** El suscriptor y/o USUARIO pagará, además, los bienes y/o servicios diferentes a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, que haya autorizado previamente para ser incluido en su factura.

**29.** Para tener acceso al servicio de energía eléctrica, deberá diligenciar la solicitud de conexión, asumiendo los costos de la misma, cuando haya lugar a este cobro.

## CAPITULO IV

### MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

**CLÁUSULA 20- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.** La factura solo incluirá



valores expresamente autorizados conforme a la Ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 21- INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA.** El equipo de medida para un punto de conexión se colocará de tal forma que el punto de medición esté lo más cerca posible del punto de conexión considerando aspectos económicos, de seguridad y de protección de la instalación.

Los medidores podrán ser monofásicos, bifásicos o trifásicos de acuerdo con la conexión a la red. Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión, se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes o aquellas que las modifiquen o sustituyen o las normas internacionales correspondientes.

**CLÁUSULA 22- ACCESO A LOS EQUIPOS DE MEDIDA.** Los medidores deberán estar localizados en zonas o sitios de fácil acceso desde el exterior del inmueble, de tal manera que permitan hacer la revisión del estado y funcionamiento de los mismos, la toma de lectura para la correcta determinación del consumo facturable y en general, las demás actividades de índole comercial y técnico realizadas por EMCALI, lo mismo que la atención de solicitudes del suscriptor y/o USUARIO.

**CLAÚSULA 23- DEL REGISTRO, PRUEBA Y SELLADO DE EQUIPOS.** El suscriptor y/o USUARIO es libre de adquirir el equipo de medida en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las características técnicas establecidas por la normativa aplicable vigente o aquellas que las modifiquen o sustituyan o las normas internacionales correspondientes. El equipo de medida debe ser registrado EMCALI indicando: fabricante, características técnicas, número de serie, modelo y tipo de los diversos componentes.

Antes de su instalación en el punto de medición, el equipo de medida será revisado y calibrado por el Laboratorio de Mediciones de Energía de EMCALI o cualquier otro laboratorio acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación, ONAC, el cual expide un certificado de calibración, sin que se efectúe el cargo por este concepto.

Los equipos de medida se instalarán en un gabinete o caja que asegure que está protegido contra interferencias u operaciones no autorizadas, para lo cual EMCALI suministrará e instalará sellos o sistemas similares y mantendrá el registro correspondiente. Los sellos solo pueden ser retirados en presencia del Operador de Red si éste último lo considera necesario, en este caso el suscriptor y/o USUARIO afectado o su representante tiene derecho a estar presente, observar las operaciones y firmar el acta que se suscriba con ocasión de la inspección.



**CLÁUSULA 24-. REVISIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA.** EMCALI hará las pruebas rutinarias al equipo de medida, por iniciativa propia, o a petición del Operador de la Red, del suscriptor y/o USUARIO o de un tercero interesado, para revisar su estado y funcionamiento, pudiendo inclusive retirar temporalmente los equipos de medida y cambiarlos o solicitar su reemplazo cuando se requiera garantizar la medida, asegurando en todo caso el debido proceso.

**CLÁUSULA 25. FACTURAS.** En la factura EMCALI cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** EMCALI podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el USUARIO. De la misma forma, podrá cobrar a los USUARIOS una tarifa por la expedición de certificados, duplicados de las facturas y estados de cuenta.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La factura que expida EMCALI reflejará el estado de cuenta del suscriptor y/o USUARIO.

**CLAÚSULA 26-. CONTENIDO DE LA FACTURA:** Las facturas expedidas con ocasión de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica deberán contener, como mínimo la información exigida por la regulación, la cual corresponde a la siguiente:

1. Nombre de EMCALI como empresa responsable de la prestación del servicio y su Nit.
2. Nombre del suscriptor y/o USUARIO y dirección del inmueble receptor del servicio, Número de identificación del medidor mediante el cual se presta servicio.
3. Clase de uso del servicio y estrato socioeconómico del suscriptor y/o USUARIO.
4. Período de facturación del servicio, consumo correspondiente, valor y fecha de expedición de la factura.
5. Lectura anterior del medidor del consumo, si existiere.
6. Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
7. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
8. Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
9. Consumo en unidades expresadas en Kwh/mes, de los últimos seis (6) periodos, cuando se trate de facturaciones mensuales; en ausencia o de lo anterior deberá contener el promedio del consumo en unidades correspondientes al servicio de los seis



(6) últimos meses.

10. Los cargos expresamente autorizados por la CREG.
11. Valor de las deudas atrasadas.
12. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
13. Monto de los subsidios y la base de su liquidación.
14. Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
15. Cargos por concepto de reconexión y/o reinstalación.
16. Obligaciones a favor o en contra del suscriptor y/o USUARIO derivados de la conexión o prestación de los servicios de energía eléctrica o de las revisiones solicitadas por el suscriptor y/o USUARIO de conformidad con la normatividad vigente.
17. Otros cobros autorizados por el suscriptor y/o USUARIO.
18. El costo de prestación del servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado, y la desagregación de dicho costo por actividad.
19. El valor correspondiente al Impuesto de Alumbrado Público, autorizado en el respectivo Municipio mediante Acuerdo, previa suscripción del convenio pertinente.
20. La suma dineraria por concepto de impuestos, tasas y/o contribuciones fijadas por el Legislador, soportadas en Ordenanzas y/o Acuerdos, según sea el caso.

**CLAÚSULA 27- INFORMACIÓN SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO.** En cada factura se deberá presentar la siguiente información, con base en la información reportada al SUI:

1. Código del transformador al cual se encuentra conectado el USUARIO.
2. Grupo de calidad al cual pertenece el transformador al cual se conecta el USUARIO
3. Duración total de las interrupciones presentadas durante el trimestre con base en el cual se está compensando al USUARIO en dicha factura.
4. Valor a compensar cuando es un USUARIO “peor servido”. Complementariamente se deberá informar el valor de las variables  $CRO_{m-1}$  y  $CM_p$  utilizadas en el cálculo de la compensación.
5. Nombre y Dirección del Operador de Red del sistema al que se conecta el USUARIO y el número telefónico para comunicar al servicio de Atención las interrupciones del servicio. (Línea 177).
6. Valor compensado al USUARIO por incumplimiento en los niveles de calidad del Servicio de Transporte de Energía Eléctrica en el STN. Este valor se calculará como la diferencia entre los cargos T y T', multiplicada por el consumo del período de facturación.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Por lo menos una vez por semestre, EMCALI instruirá a sus USUARIOS y/o suscriptores con información impresa al respaldo de la factura sobre prácticas de seguridad en las instalaciones eléctricas establecidas en el Reglamento de





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

Instalaciones Eléctricas.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** EMCALI deberá informar en la página web y en los Centros de Atención a los USUARIOS y/o suscriptores sobre las reglas para la medición de los consumos establecidos en el código de medida.

**PARÁGRAFO TERCERO.** EMCALI publicará información promoviendo el uso eficiente y el ahorro de la energía eléctrica, la cual se adelantará trimestralmente. La publicación deberá hacerse con esta periodicidad hasta tanto el promedio histórico de aportes hidrológicos del nivel agregado publicado por XM sea igual o mayor al 90% de acuerdo con la Resolución CREG-123 de 2014, o cualquier otra norma que la modifique.

**CLÁUSULA 28- FACTURACIÓN Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.** En virtud de lo establecido en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 006 de 2000, la Resolución CREG 108 de 1997 y el Decreto 2668 de 1999, EMCALI podrá emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y por aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos con los cuales se hayan celebrado convenios para tal propósito.

En dichas facturas, se totalizará por separado el valor total de cada servicio, el cual podrá ser pagado independientemente de los demás, y las penas pecuniarias aplicables por el no pago procederán únicamente respecto del servicio dejado de pagar.

En la factura podrán incluirse otros cobros, los cuales se distinguirán de los que se originan por los consumos de energía y la razón de la misma se explicará en forma precisa en la factura. El suscriptor y/o USUARIO deberá pagar junto con el servicio de energía eléctrica los valores que por concepto de saneamiento básico, aseo y alumbrado público le facture la Empresa, salvo en aquellos casos en que exista prueba de petición, queja, reclamación o recurso debidamente interpuesto ante la Empresa que presta el servicio.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Los valores que EMCALI cobre por concepto de revisión de instalaciones o transformadores, calibración de medidores, reconexión, reinstalación, corte y suspensión de un servicio y los demás ofrecidos por ellas, serán publicados en un diario de circulación regional. Los precios unitarios publicados se reajustarán o indexarán de acuerdo con las disposiciones vigentes. EMCALI se reserva el derecho de modificarlos cuando lo considere conveniente.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, EMCALI no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o



investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o USUARIO.

**PARÁGRAFO TERCERO.** El suscriptor y/o USUARIO pagará además los bienes y servicios diferentes a los de la prestación del servicio público domiciliario tales como electrodomésticos, seguros o avisos (entre otros), que hayan convenido con EMCALI los proveedores de dichos bienes y servicios, previa autorización del usuario, en la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica, facturación conjunta que se regulará por lo estipulado en la resolución CREG 006 de 2000 y las disposiciones que la modifiquen, reglamenten o desarrollen.

EMCALI deberá separar en la factura el cobro del servicio público domiciliario, del valor a pagar por otros conceptos diferentes a este, permitiéndole al suscriptor y/o USUARIO en todo caso, el pago por separado de cada una de las obligaciones. Conforme a lo anterior, el suscriptor y/o USUARIO podrá cancelar únicamente los valores correspondientes al servicio público domiciliario de energía, sin que esto implique incumplimiento en dicho servicio.

Así mismo, para proceder con los cobros por servicios adicionales en las facturas de servicios públicos domiciliarios, se deberá cumplir previamente los siguientes requisitos:

- i. Que para la realización del cobro adicional no derivado del servicio público se cuente con la autorización del suscriptor y/o USUARIO.
- ii. Que el cobro adicional no derivado del servicio público esté previsto en el CCU.
- iii. Que el cobro adicional no derivado del servicio público cuente con un acuerdo previo que lo soporte.
- iv. Que el valor correspondiente a los cobros adicionales no derivados del servicio público, se totalice por separado del servicio público respectivo de modo que quede claramente diferenciado cada concepto.
- v. Que el no pago de los cobros adicionales no derivados del servicio público no generen suspensión del mismo.

**CLAÚSULA 29- SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO.** Es otro servicio y/o modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía, que EMCALI ofrece a la comunidad, de conformidad con la regulación en la materia y de acuerdo con las especificaciones contenidas en el Anexo 2 del presente contrato.

**CLAÚSULA 30- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE.** Por regla general el consumo facturable se determina con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor o





múltiplo del respectivo equipo de medida, siempre y cuando se encuentre funcionando normalmente. El consumo así determinado, será la base parcial para la liquidación de la cuenta de cobro.

En caso de que esto no sea posible, se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso:

**A) Promedio del estrato socioeconómico.** Para este método EMCALI calculará el consumo estimado, con base en el promedio general del estrato más un factor que corresponde a una desviación estándar de los consumos por estrato, de los USUARIOS de EMCALI multiplicado por el tiempo de permanencia de la anomalía, sin superar lo establecido por la Ley. Al estimar el consumo con base en el consumo promedio de los USUARIOS y/o suscriptores de su mismo estrato, debe revisar el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los USUARIOS y/o suscriptores que cuenten con medida, considerando el mercado total de EMCALI.

**B) Aforo individual de carga.** Se basa en determinar los consumos a partir de los equipos eléctricos (censo de carga) que tiene el USUARIO y/o suscriptor en el inmueble. El Consumo calculado (CC) por período se determina así:  $CC = Ci * Fu * 24 \text{ Horas día} \times \text{los días del período} / \text{mes}$  donde: Ci: corresponde a la carga instalada. Se obtiene de la suma de las potencias nominales de los electrodomésticos contabilizados en el predio que son susceptibles de conectarse y usarse. Fu: pertenece al factor de utilización. Cuando el aforado es en magnitud superior a la capacidad instalada se utilizará este método para su cálculo.

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

1. Para USUARIOS y/o suscriptores residenciales el 20%
2. Para USUARIOS y/o suscriptores no residenciales el 30%
3. Para alumbrados exteriores el 50%
4. Para los USUARIOS y/o suscriptores no residenciales que trabajen en jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización definido se multiplicará hasta por el triple, en función de la duración de su jornada laboral.

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

$$CC1 = Ci1 * Fu1 * 24 \text{ Horas día} \times \text{los días del período/mes.}$$

$$CC2 = Ci2 * Fu2 * 24 \text{ Horas día} \times \text{los días del período/ mes.}$$

$$CCn = Cin * Fun * 24 \text{ Horas día} \times \text{los días del período/ mes.}$$





Para obtener el Consumo calculado por período (CC), se suma el total de los n consumos parciales estimados, así:

$$CC = CC1 + CC2 + \dots + CCn$$

**C) Promedio de consumos registrados.** Se basa en determinar la energía consumida y no facturada a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis períodos de facturación con consumo medido y real que muestre el USUARIO y/o suscriptor posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida, careció de medición o con una medición defectuosa o incompleta.

El consumo calculado por período (CC) será el valor promedio de energía mensual consumida durante un periodo de tiempo en el que los equipos de medida del USUARIO y/o suscriptor registraron la energía suministrada al predio de manera completa y correcta.

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

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

**D) Capacidad instalada.** Para este método el Consumo calculado por EMCALI para cada periodo, se efectúa considerando la capacidad máxima de la componente limitante del sistema. Para esto se toma como Carga Instalada (Ci), el menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de corriente y potencial, el equipo de medida y las protecciones.

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

$$CC = Ci * Fu * 720 \text{ Horas / mes. Donde, Ci: Carga instalada.}$$

Para este caso será el valor de la capacidad nominal de la componente limitante del sistema. Fu: Factor de utilización. Se toma como está descrito en el método por Aforo individual de carga.

**E) Porcentaje registrado por el medidor.** Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en terreno o en el Laboratorio de EMCALI. El Consumo calculado se obtiene a partir del consumo promedio facturado (Cf) sobre el porcentaje que, de acuerdo con las pruebas realizadas, registraba el medidor.  $CC = Cf / \text{Porcentaje}$



registrado por el medidor.

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

**F) Potencia instantánea.** Para este método se consideran las medidas de tensiones y corrientes realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calcula la Potencia Instantánea (PI) que está consumiendo el USUARIO y/o suscriptor al momento de la visita.

$$PI = (VT * IT) + (VR * IR) + (VS * IS)$$

Donde: VT, VR y VS: tensiones medidas en cada fase. IT, IR y IS: Corrientes medidas en cada fase. El Consumo calculado (CC) por período se determina así:

$$CC = PI * Fu * 720 \text{ Horas / mes.}$$

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

**CLÁUSULA 31-. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.** Al proceder a elaborar las facturas, se deberá efectuar la investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado por el USUARIO durante el período de facturación y sus consumos anteriores. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que cumplan con uno o varios de los parámetros que se señalan a continuación:

1) PARA USUARIOS RESIDENCIALES:

a) Por aumento de consumo, se deben cumplir las dos condiciones simultáneas siguientes:

- i) El incremento en el consumo debe ser igual o superior al 100% de variación con respecto al promedio histórico de los últimos seis (6) meses.
- ii) El consumo debe ser igual o superior a 250 kwh/mes.

b) Por disminución de consumo, el cual debe ser igual o superior al 80% de variación con



respecto al promedio histórico de los últimos seis (6) meses.

2) PARA USUARIOS NO RESIDENCIALES:

a) Por aumento de consumo, se deben cumplir las dos condiciones simultáneas siguientes:

- i.- El incremento en el consumo debe ser igual o superior al 130% de variación con respecto al promedio histórico de los últimos seis (6) meses.
- ii.- El consumo debe ser mayor a 300 kwh/mes.

b) Por disminución de consumo, el cual debe ser igual o superior al 90% de variación con respecto al promedio histórico de los últimos seis (6) meses.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** EMCALI practicará las visitas y realizará las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que origina la desviación. En la misma, se indagarán las razones que originaron la variación en el consumo, efectuará las pruebas respectivas, informará al USUARIO la situación presentada y consignará en el acta de visita todo lo sucedido, incluyendo las observaciones que haya realizado el USUARIO.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Mientras se establece la causa de desviación del consumo, se determinará el consumo con base en los consumos anteriores del USUARIO, o con los consumos promedios de suscriptores o USUARIOS en circunstancias semejantes o mediante aforo individual, de acuerdo con lo establecido en este contrato de condiciones uniformes.

**CLÁUSULA 32.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.** Cuando sin intervención u omisión de las partes, no sea posible medir razonablemente los consumos mediante la implementación de instrumentos, durante un periodo de facturación determinado, el valor de los mismos podrá ser establecido como sigue:

1. EMCALI Establecerá el consumo facturable con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o USUARIO, o con base en los consumos promedios de suscriptores y/o USUARIOS que estén en circunstancias similares o del mismo estrato, que cuenten con instrumentos de medida (promedio del estrato), o con base en aforos individuales (censo de carga).
2. El consumo facturable al suscriptor y/o USUARIO que no cuente con equipos de medida o que este haya sido retirado por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará de la siguiente manera:





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

a) Residenciales: Con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores y/o USUARIOS del mismo estrato que cuenten con equipo de medida o con base en aforos individuales.

b) Para suscriptores y/o USUARIOS No Residenciales el consumo se determinará con base en aforos individuales.

**CLÁUSULA 33- PERIODO DE FACTURACIÓN.** Para los suscriptores y/o USUARIOS de EMCALI, el periodo de facturación es de manera mensual. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, EMCALI podrá ajustar su periodo de facturación. La anterior disposición no rige para los suscriptores y/o USUARIOS de la modalidad prepago de energía.

**CLÁUSULA 34- FACTURACIÓN DEL SERVICIO A ZONAS COMUNES.** Para efectos de facturación del servicio público domiciliario de energía eléctrica a zonas comunes, la persona jurídica que surge como consecuencia de la constitución del régimen de propiedad horizontal, cuya denominación será de edificio, conjunto u otra que se asimile, podrá ser considerada como usuaria única, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.

**CLÁUSULA 35- SITIO Y OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA.** En las zonas urbanas, la factura se entregará en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o USUARIO registre para estos efectos, una dirección de correspondencia diferente. Las facturas se entregarán mensualmente mínimo con cinco (5) días de antelación a la fecha de vencimiento. En el caso de sectores rurales y/o de difícil acceso, EMCALI deberán anunciar anticipadamente a los USUARIOS el lugar donde serán entregadas las facturas. Todo lo anterior, sin perjuicio para el suscriptor y/o USUARIO de solicitar u obtener un duplicado de su factura.

**PARÁGRAFO.** EMCALI podrá remitir las facturas a sus USUARIOS a través de medios electrónicos, para lo cual deberá contar con el consentimiento expreso del destinatario. El documento así remitido, se entenderá entregado. A partir de la autorización y aceptación de los términos y condiciones, el USUARIO se hace responsable de adoptar las medidas de seguridad idóneas para la administración de su cuenta de correo electrónico, así como el manejo de la clave de ingreso, capacidad del buzón suficiente para la recepción de la factura, por lo que la omisión en el cumplimiento de dicha obligación por parte del





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

USUARIO no invalidará la entrega realizada por este medio.

**CLÁUSULA 36- MORA EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO.** En caso de mora de los suscriptores y/o USUARIOS en el pago de los servicios públicos, EMCALI podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos. Este porcentaje se aplicará al valor total de la factura por pagos posteriores a la fecha de vencimiento..

**PARÁGRAFO PRIMERO.** La tasa de interés moratorio que se aplicará a los suscriptores y/o USUARIOS residenciales es la prevista en el Código Civil, en este régimen el interés se determina convencionalmente y en su defecto se aplica el que haya sido fijado por la ley, esto es el 6% efectivo anual según lo prevén los artículos 1617 y 2332 del Código Civil.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** La tasa de interés moratorio que se aplicará a los suscriptores y/o USUARIOS comerciales e industriales o no residenciales, tal como está previsto en el Código de Comercio.

**CLÁUSULA 37- INTERÉS DE MORA.** En el evento en que el suscriptor y/o USUARIO incurra en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio de energía eléctrica y/o de otros servicios prestados, EMCALI podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código de Comercio excepto a los suscriptores y/o USUARIOS residenciales a los que se le aplicará la tasa de interés moratorio del Código Civil.

**CLÁUSULA 38- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.** EMCALI podrá remitir a entidades que manejen y/o administren bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a cargo del suscriptor y/o USUARIO y a favor de EMCALI o información positiva de él. Así mismo, podrá solicitar información sobre su comportamiento en las relaciones comerciales en general. Debe mediar la autorización previa, libre, expresa, escrita y proveniente del titular de los datos para que proceda de manera legítima el reporte.

Por tanto, EMCALI debe garantizar que la información que se reporta a las entidades que manejan y/o administran bancos de datos, sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable. En todo caso, EMCALI deberá conservar copia de la evidencia de la respectiva autorización.

El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bases de datos debe de ser previamente informado al suscriptor y/o USUARIO, quien es el titular de la información, con el señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el



fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Lo anterior tiene por objeto que el SUSCRIPTOR pueda controvertir o corregir dicha información o efectuar el pago de la obligación. Dicha comunicación podrá efectuarse en la factura que EMCALI envía al suscriptor y/o USUARIO, siempre y cuando se respete el término indicado. Si dentro del término de veinte (20) días calendario, es decir, antes de generarse el reporte, el suscriptor y/o USUARIO paga las sumas debidas, EMCALI deberá abstenerse de hacer el reporte.

En caso de que la negación de la relación contractual o la solicitud de rectificación o actualización de la información por parte del suscriptor y/o USUARIO se produzca con posterioridad al reporte, EMCALI solicitará en un término máximo de 2 días hábiles, a la entidad que maneja y/o administra bancos de datos, para indicar que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, la cual será retirada una vez se haya resuelto dicho trámite por las autoridades competentes en forma definitiva.

**CLÁUSULA 39.- MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA.** Las facturas expedidas por EMCALI representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los USUARIOS, las sanciones y obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo prestarán mérito ejecutivo, de conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones del derecho comercial y civil que regulen la materia y podrán ser cobradas ejecutivamente ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura deberá estar debidamente firmada por el Representante Legal o por quien éste designe.

**CLÁUSULA 40.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva.

## CAPITULO V

### CAUSALES Y PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN

**CLÁUSULA 41.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Si el USUARIO y/o suscriptor incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato o en la regulación, EMCALI procederá a la suspensión del servicio público domiciliario de energía eléctrica, de acuerdo con la causal evidenciada.



**CLÁUSULA 42. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO.** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o USUARIO, siempre y cuando convenga en ello EMCALI y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita EMCALI y USUARIOS vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

La solicitud deberá presentarse con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a la persona o personas que se tenga conocimiento que habitan el inmueble donde se presta el servicio y se fijará copia de esa comunicación en una cartelera, en un lugar público de las oficinas de EMCALI; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble y en cartelera, caso en el cual, al no presentarse oposición, se procederá a ejecutar la orden de suspensión.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Durante el periodo de suspensión del servicio de común acuerdo, EMCALI no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CREG. Sin embargo, podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

La suspensión del servicio de común acuerdo no procede cuando medie solicitud expresa de autoridad competente y cuando la suspensión afecte a terceros y no se tenga la autorización de éstos.

**CLAÚSULA 43. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO.** EMCALI podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

1. Para hacer reparaciones técnicas, expansiones de las redes, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o USUARIOS de acuerdo a las normas y regulación vigente, excepto en los casos de fuerza mayor o caso fortuito.
2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o USUARIO pueda hacer valer sus derechos o porque las instalaciones eléctricas no presentan las debidas seguridades que permitan prestar el servicio sin riesgo alguno para los habitantes del inmueble o de terceras personas.





**CLÁUSULA 44. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato imputable al suscriptor y/o USUARIO tiene lugar en los siguientes eventos:

1. EMCALI podrá efectuar la suspensión del servicio a partir del incumplimiento de pago de la primera factura y en ningún caso excederá de tres (3) periodos de facturación si esta es mensual, conforme a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes, salvo que exista con anterioridad, reclamación o recurso interpuesto, caso en el cual el suscriptor y/o USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio de consumo de los últimos cinco periodos, o del promedio que se tenga disponible en el momento del reclamo.
2. Por hacer conexiones irregulares o anormales en las acometidas, medidores o en las redes sin autorización de EMCALI.
3. Por dar al servicio público domiciliario de energía o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido al momento de suscribir el contrato o instalar equipos no autorizados por EMCALI que puedan afectar el sistema eléctrico.
4. Por realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de EMCALI.
5. Por proporcionar el servicio público de energía a otro inmueble o suscriptor y/o USUARIO distinto al inmueble para el cual fue contratado el servicio.
6. Por aumentar sin autorización de EMCALI la capacidad instalada por encima de la capacidad aprobada o contratada.
7. Por falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o USUARIO.
8. Por alteración inconsulta y unilateral de las condiciones contractuales de la prestación del servicio.
9. Por no ejecutar las adecuaciones solicitadas por EMCALI y que resulten necesarias para garantizar la correcta instalación de control y medida, conforme a las normas vigentes, vencido el plazo de un periodo de facturación, contado a partir del requerimiento formal.







**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

dispuesto en el artículo 104 de la ley 388 de 1997, modificado por el Artículo 2 de la Ley 810 de 2003.

**22.** Las demás previstas en las leyes 142 y 143 de 1994 y las demás normas aplicables y/o concordantes.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de suspensión del servicio, EMCALI dejará en el inmueble copia del acta correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** EMCALI podrá hacer la independización de acometidas compartidas, cuando se evidencie que por esa situación no se puede suspender el servicio al predio moroso.

**PARÁGRAFO TERCERO.** EMCALI quedará exonerado de toda responsabilidad derivada de la suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio cuando éstos hayan ocurrido por las causales anteriormente expuestas.

**CLÁUSULA 45-. PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Para suspender el servicio, EMCALI deberá garantizar el debido proceso e informar al suscriptor y/o USUARIO la causa de la suspensión.

EMCALI podrá ofrecer alternativas a los clientes para no suspender el servicio y su aplicación estará sujeta a la aprobación expresa otorgada por el cliente.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Para las causales previstas con relación al pago, se tendrá que, una vez vencido el plazo para la cancelación de la factura, la dependencia competente, teniendo en cuenta los parámetros definidos previamente para esta actividad, expedirá las órdenes de suspensión del servicio de energía.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Para las demás causales contempladas, EMCALI adelantará las revisiones periódicas para establecer si los suscriptores y/o USUARIOS están dando cumplimiento a lo pactado en el presente contrato de condiciones uniformes. En caso de evidenciarse la ocurrencia de alguna de las causales de incumplimiento del contrato aquí previstas, EMCALI informará al suscriptor y/o USUARIO del procedimiento a realizar en torno a la suspensión del servicio, con el fin de garantizar su derecho de defensa y el debido proceso, permitiéndole contradecir la causal de incumplimiento que se le atribuye.

Una vez agotado el trámite mencionado sin que el suscriptor y/o USUARIO logre desvirtuar la causal de incumplimiento, se suspenderá el servicio inmediatamente y levantará un acta en la que conste el hecho, debiendo entregar copia de la misma al





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

suscriptor y/o USUARIO para agote el trámite correspondiente y tendiente a la normalización o restablecimiento del suministro de energía.

**PARÁGRAFO TERCERO.** Presentándose o no la suspensión del servicio público domiciliario de energía eléctrica, EMCALI está en la capacidad de hacer efectiva las obligaciones pactadas en el presente contrato, así como ejercer las facultades que le asisten por incumplimiento del suscriptor y/o USUARIO. Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de suspensión.

**PARÁGRAFO CUARTO.** EMCALI podrá llevar a cabo el seguimiento y aseguramiento de la suspensión, el cual consiste en el retiro de la acometida, en los siguientes casos: Incumplimiento en el pago de tres (3) o más períodos de facturación o la reincidencia en la auto-reconexión.

**CLÁUSULA 46- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN.** No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al suscriptor y/o USUARIO por falta de pago, cuando EMCALI incurran en las siguientes causales:

1. Cuando habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.
2. Cuando habiéndose entregado la factura de manera inoportuna o tardía y mediando una solicitud de duplicado de la misma por parte del suscriptor y/o USUARIO, esta no se le haya expedido.
3. Cuando EMCALI no facturó el servicio prestado, conforme a los parámetros de Ley.
4. EMCALI se abstendrá de suspender el servicio cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales, de sujetos especialmente protegidos o impida el funcionamiento de establecimientos en donde se encuentren personas de especial protección del Estado, o por situaciones de debilidad manifiesta o donde se ponga en riesgo la vida e integridad de las personas.

**PARÁGRAFO.** Si EMCALI procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor y/o USUARIO de manera inmediata, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.



## CAPITULO VI

### CORTE DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 47-. CORTE DEL SERVICIO.** En desarrollo del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, EMCALI podrá proceder al corte del servicio. De igual manera, dar por terminado el contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica, con el consecuente desmonte simultáneo de los aparatos de medición y las acometidas domiciliarias, cuando se presenten las causales previstas en el contrato, las cuales no se entienden adoptadas de forma automática, para lo cual, su aplicación deberá ser precedida por un debido proceso en el que el USUARIO tenga la oportunidad de presentar pruebas, solicitar la práctica de otras o evidenciadas necesarias para su legítima defensa.

**CLÁUSULA 48-. CORTE POR MUTUO ACUERDO.** El corte del servicio puede adelantarse por mutuo acuerdo entre las partes, siempre que los terceros a quien afecte convengan en ello.

**CLÁUSULA 49-. CAUSALES PARA PROCEDER AL CORTE DEL SERVICIO.** Unilateralmente EMCALI podrá proceder al corte del servicio público domiciliario de energía eléctrica, garantizando el debido proceso a los suscriptores y/o USUARIOS, en los siguientes eventos:

1. Por derivar el servicio a través de una acometida irregular.
2. No pagar en la fecha definida en la factura para el corte del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. Se procederá con el corte del servicio cuando se acumulen tres (3) períodos de facturación sucesivos sin que se cancelen las sumas facturadas.
3. Por incumplimiento del contrato en forma repetida o en aspectos que afecten gravemente a EMCALI o a terceros.
4. Incumplimiento en el Contrato de Condiciones Uniformes al incurrir más de dos (2) veces en una de las causales previstas en lo referente a las obligaciones de los USUARIOS y/o suscriptores.





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

5. Por reincidencia en las causales de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.
6. Cuando el inmueble donde se prestaba el servicio haya sido demolido.
7. Por reconectar el servicio sin autorización de EMCALI y sin haber eliminado la causa que originó la suspensión.
8. Cuando el servicio se encuentre suspendido por un periodo de tres (3) meses excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o USUARIO.
9. Cuando se encuentre que se ha 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, o cumplir cualquier gestión ilegal relacionada con la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.
10. Por solicitud de autoridad competente.

**PARÁGRAFO:** Cuando la solicitud sea elevada por el suscriptor y/o USUARIO, se procederá al corte del servicio público domiciliario de energía eléctrica, conforme se indica a continuación:

1. Cuando esta decisión no afecte a terceros o éstos convengan en ello en forma escrita ante EMCALI y sea presentada con dos (2) meses de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea la terminación.
2. Con excepción de los suscriptores y/o USUARIOS localizados en áreas de servicio exclusivo, el suscriptor y/o USUARIO podrá dar por terminado el presente contrato, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con un título valor el pago de las obligaciones a su cargo (solo para suscriptores y/o USUARIOS no residenciales), según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994 e informe con una antelación mínima a un(1) periodo de facturación.
3. Por los demás motivos establecidos por la ley.

**CLÁUSULA 50- PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO:** Contados tres (3) periodos a partir del momento en que el suscriptor y/o USUARIO incumplió el pago de la factura, EMCALI verificará el incumplimiento y expedirá la orden de corte del servicio. Si el suscriptor y/o USUARIO efectivamente tiene obligaciones pendientes que no han





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

sido satisfechas, se procederá a emitir la respectiva factura.

EMCALI enviará una comunicación al USUARIO y/o suscriptor señalándole las causas por las cuales dará por terminado el contrato. Contra este acto caben los recursos de reposición y apelación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 inciso 1º de la Ley 142 de 1994, salvo cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Cuando la decisión de optar por el corte del servicio provenga del suscriptor y/o USUARIO, éste deberá dar aviso por escrito a EMCALI con una antelación no inferior a un (1) periodo de facturación y se encuentre a paz y salvo en el pago de sus obligaciones o garantice con un título valor suscrito por el obligado y un tercero el pago de los valores que se adeuden (solo para suscriptores y/o USUARIOS no residenciales), sometiendo la aprobación al previo estudio del crédito y aceptación por parte de EMCALI.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Para establecer el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el contrato por parte de los suscriptores y/o USUARIOS, EMCALI adelantará revisiones periódicas y en caso de presentarse alguna de las causales de incumplimiento del contrato aquí previstas, se iniciará una actuación administrativa, conforme al artículo 309 de la Ley 1437 de 2011, la cual deberá ser comunicada al suscriptor y/o USUARIO, indicándole claramente la causal en la cual ha incurrido y con base en la cual la empresa pretende dar por terminado el Contrato de Condiciones Uniformes y proceder al Corte del Servicio. Cuando a partir de la decisión, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las gestiones de la misma, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo a la dirección que se conozca si no hay otro medio más eficaz. Una vez recibida la comunicación el suscriptor y/o USUARIO, cuenta con un término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de la comunicación, para ejercer su derecho a la defensa.

EMCALI mediante acto administrativo que se notificará conforme a la ley, tomará decisión de fondo en el asunto, decisión contra la cual proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación ante la SSPD.

**PARÁGRAFO TERCERO.** Una vez en ejecutoriado el acto administrativo que ordene el corte del servicio, EMCALI procederá a efectuarlo en terreno, dejando constancia de ello





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

en un acta de visita, de la cual deberá dejársele copia al suscriptor y/o USUARIO. Dicho corte podrá efectuarse sin perjuicio de iniciar las acciones necesarias para obtener por las vías judiciales o en el ejercicio de la jurisdicción coactiva, el pago de los valores adeudados.

**CLÁUSULA 51-. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** Cuando la suspensión o el corte del servicio sean imputables al suscriptor y/o USUARIO, éste debe eliminar la causa que lo originó y adelantar los trámites necesarios para la reconexión o reinstalación de los servicios. Así mismo, pagar todos los gastos en los que EMCALI incurra en el restablecimiento del servicio y los que fije la ley, según el caso, por lo que deberá cancelar los montos establecidos en el acuerdo de pago o la totalidad de la deuda, previo a la reinstalación.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Para adelantar las reinstalaciones, EMCALI contará con un plazo de 24 horas para ejecutarla, según lo establecido en la regulación vigente. Una vez se resuelva favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un suscriptor y/o USUARIO, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 del Decreto 019 de 2012. Igualmente, cuando haya sido suspendida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, EMCALI adelantará la reconexión dentro de las 24 horas siguientes.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** EMCALI no cobrará suma alguna por concepto de reconexión cuando el servicio no haya sido efectivamente suspendido.

**CLÁUSULA 52-. COSTO DE RECONEXIÓN DEL SERVICIO.** En el evento que la suspensión o corte del servicio haya sido efectivo y causado por incumplimiento de las Condiciones Uniformes del contrato por parte del suscriptor y/o USUARIO, para restablecer el servicio, este deberá eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte, pagar los costos de reinstalación o reconexión y el de las sanciones pecuniarias si se hubieren proferido. El cobro se aplicará en la factura siguiente a la ejecución de la reconexión previa autorización del suscriptor y/o USUARIO.

## CAPITULO VII

### OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 53-. MEDIDAS NO PECUNIARIAS A IMPONER.** EMCALI, previo





cumplimiento del debido proceso, podrá imponer medidas no pecuniarias a los suscriptores y/o USUARIOS por incumplimiento de obligaciones a su cargo, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente Contrato. De conformidad con lo anterior y en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o USUARIO, procederán las siguientes medidas:

1. Suspensión del servicio público domiciliario de energía eléctrica en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables y las que modifiquen, adicionen o reformen.
2. Corte del servicio público domiciliario de energía eléctrica, en los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables y las que modifiquen, adicionen o reformen.
3. La liquidación y aplicación de intereses moratorios, sobre los saldos insolutos.
4. Las demás medidas que autorice la ley, con ocasión del incumplimiento de suscriptor y/o USUARIO de las obligaciones adquiridas a través de este contrato.

**PARÁGRAFO.** Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o USUARIO deberá retribuir el monto real de los daños que hayan sufrido EMCALI, en caso de haberse presentado; monto que será determinado a partir del costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente se hubiere incurrido cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

**CLÁUSULA 54-. ACCIÓN PENAL POR EL USO INDEBIDO O IRREGULAR DEL SERVICIO DE ENERGÍA.** De conformidad con lo establecido en el artículo 256 de la Ley 599 de 2000, en el que se consagra el delito de “defraudación de fluidos”, modificado por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, se configura esta conducta, cuando mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, una persona se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, la cual se sanciona con pena de prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Quien sea encontrado ejecutando tal conducta delictiva, esto es, en flagrancia, podrá ser capturado y judicializado, con opción de solicitar en su contra la aplicación de medida de



aseguramiento, conforme lo dispone el artículo 307 de la Ley 906 de 2004, sin perjuicio de la conciliación procesal. La querrella se extiende de derecho contra todos los que hubieren participado en el presunto delito.

**PARÁGRAFO.** De acuerdo con las leyes aplicables en materia penal, EMCALI a través del representante legal o quien éste designe, podrá recurrir a la autoridad competente para ejercer la acción penal por el uso indebido o irregular del servicio público domiciliario de energía eléctrica, o hechos que revistan características de un delito y adelantar las acciones judiciales necesarias para obtener el restablecimiento del derecho y el resarcimiento del daño causado por la conducta punible.

**CLÁUSULA 55.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** EMCALI suministrará el servicio de energía eléctrica de acuerdo con los niveles de calidad y continuidad definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG y contenidos en los reglamentos técnicos vigentes y demás normas que los complementen o modifiquen. EMCALI compensará a sus suscriptores y/o USUARIOS por los indicadores de calidad del servicio de acuerdo con la normatividad vigente y solamente si se han superado los límites suministrados por el Operador de Red.

**CLÁUSULA 56.- NIVELES DE CALIDAD Y CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA.** Es obligación principal de EMCALI, velar por la prestación continua del servicio de energía, con buena calidad, en el contrato de servicios públicos. El incumplimiento del Operador de Red respectivo, en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio.

La falla del servicio da derecho al suscriptor y/o USUARIO desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1-. Que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación.

2-. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del suscriptor y/o USUARIO afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, medidas o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor y/o USUARIO; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor y/o USUARIO





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse, en favor del suscriptor y/o USUARIO, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a EMCALI por las autoridades, si tienen la misma causa.

La responsabilidad por falla en la prestación del servicio, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio, definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

Con relación a la calidad de comercialización, EMCALI cumplirá las condiciones exigidas en la regulación vigente para esta variable.

## **CAPITULO VIII**

### **PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS**

**CLÁUSULA 57-. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El suscriptor y/o USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Las quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las Oficinas organizadas para atención al USUARIO. EMCALI no exigirá la cancelación de los valores incluidos en la factura y que sean objeto de reclamación, como requisito para atender la misma. (Artículo 155 de la ley 142 de 1994 y artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.)

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.-** EMCALI no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones, las cuales deben ser respetuosas.

**PARÁGRAFO TERCERO.-** Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que EMCALI tiene definido para este efecto.



**CLÁUSULA 58-PROCEDENCIA.** Las peticiones se presentarán en las instalaciones de EMCALI, en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, y/o podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico o de transmisión de voz y datos.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Las peticiones y quejas no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En ningún caso procederán PQR'S contra las facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por EMCALI.

**CLÁUSULA 59-REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen, para este caso: EMCALI.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
7. En caso de apoderados, el respectivo poder que lo autorice para actuar.

El certificado de existencia y representación legal de las personas jurídicas, será obtenido por EMCALI mediante la conexión gratuita a los registros públicos que llevan las entidades asignadas para este fin, en cumplimiento de lo expuesto en el artículo 15 del Decreto 019 de 2012.

La lectura de esta información obviará la solicitud del certificado y servirá de prueba bajo la anotación del funcionario que efectúe la consulta.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de todos los requisitos señalados. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario que reciba su petición, la expedirá en forma concreta y con el cumplimiento de los requisitos mínimos señalados.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** EMCALI deberá examinar integralmente la petición, y en ningún caso, la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.



**PARÁGRAFO SEGUNDO.** En ningún caso la petición podrá ser rechazada en razón a fundamentación inadecuada o incompleta.

**CLÁUSULA 60.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales se recibirán por el funcionario de EMCALI y se trasladarán a documento escrito o digital de manera concreta y deberán contener por lo menos la información de que trata la cláusula anterior.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y solicita constancia de haberla presentado, el funcionario que reciba su petición, le expedirá copia del documento de recepción de su petición.

**CLÁUSULA 61.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS, PETICIONES INCOMPLETAS O REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN ADICIONAL:** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir la petición, el funcionario competente para dar trámite a lo solicitado los requerirá por una sola vez mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito por el peticionario, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que el peticionario proceda a completar la información necesaria en el término máximo de quince (15) días y aporte la documentación que haga falta. 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 en el plazo señalado, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en esta cláusula, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, EMCALI decretará el desistimiento y el archivo del respectivo expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente. Contra el mencionado acto administrativo procede únicamente recurso de reposición; lo anterior, sin perjuicio de que la petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Tratándose de peticiones incompletas, si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo EMCALI deberá indicar al peticionario los que falten. Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de EMCALI. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones,



únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la Ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias para dar el trámite respectivo.

**CLÁUSULA 62-. RECHAZO DE LAS PETICIONES.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o des obligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

La negativa de cualquier petición será siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y bajo los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA.

**CLÁUSULA 63-. RECURSOS Y TÉRMINOS PARA RESOLVERLOS:** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011, cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten. Se tendrán en cuenta las costumbres de comerciales de EMCALI en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que realice EMCALI proceden el recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la Ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que EMCALI notifique al suscriptor y/o USUARIO en las Oficinas de PQR'S que serán las dependencias encargadas de resolver los recursos, de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994.
4. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
5. El recurso de reposición y el de apelación como medida subsidiaria, en efecto suspensivo, contra los actos que resuelvan las reclamaciones, debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la



decisión.

6. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de Abogado, aunque se emplee un mandatario.

7. EMCALI podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario de PQR'S que ha de decidir el recurso considere necesario solicitarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011, o en la norma que la modifique, adicione o complemente.

8. EMCALI no exigirá la cancelación de los valores incluidos en la factura que sean objeto de recurso, como requisito para atender lo relacionado con éste. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

9. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan PQR'S y deberá interponerse ante EMCALI dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión. EMCALI deberá remitirlo -en efecto suspensivo- a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, junto con el expediente respectivo, para que ésta lo resuelva.

#### **CLÁUSULA 64-. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.**

Las peticiones en interés particular, así como las quejas que presente un suscriptor y/o USUARIO en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o USUARIO auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles –siempre y cuando



el plazo no se haya ampliado para la práctica de pruebas e informado al interesado-, EMCALI reconocerá al suscriptor y/o USUARIO los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la Ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (siempre y cuando no se haya informado la ampliación del término).

**PARAGRAFO PRIMERO.** Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, EMCALI ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a EMCALI en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, EMCALI deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la Ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble inicialmente previsto.

**CLÁUSULA 65-. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos administrativos de carácter particular y concreto que decidan las peticiones y recursos deberán ser respondidos de manera pronta, adecuada y oportuna, de fondo, constar por escrito y se notificarán al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse, de conformidad con lo previsto en los Artículos 65 al 73 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), o en la norma que la modifique, adicione, complemente o







2. Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble, el cual se prueba con la copia del certificado de tradición, con fecha de expedición no mayor a 30 días.
3. Las personas jurídicas aportarán el certificado de representación legal, con fecha de expedición no mayor a 30 días y fotocopia de la cédula del representante legal.
4. Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder autenticado para actuar como tal y certificado de vigencia del poder.
5. Pagaré con carta de instrucciones, para cubrimiento de saldos insolutos, debidamente firmado por el arrendatario y codeudor, cuando esta sea la garantía ofrecida. (opera solo para suscriptores y/o USUARIOS No Residenciales).

**PARÁGRAFO PRIMERO.** EMCALI procederá a estudiar la documentación respectiva, junto con la garantía presentada para el efecto, a través del Comité de Cartera o la dependencia competente y comunicará al interesado su aceptación y/o rechazo, para que el interesado proceda a subsanar, presentar de nuevo o desistir del trámite.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** La vigencia de la garantía será igual a la de la fecha pactada en el contrato de arrendamiento y tres (3) meses más.

**PARÁGRAFO TERCERO.** En el evento que el arrendatario dejare de pagar la factura, dará derecho para que EMCALI aplique la garantía presentada y aprobada, conforme a las instrucciones dadas al momento de la denuncia. Una vez utilizada y agotada, el arrendador volverá a ser solidario con las obligaciones, siempre y cuando no se aporte una nueva garantía para cubrir dicho propósito. Si el monto de la garantía no cubre la totalidad de la factura, se concertará el pago del saldo o de lo contrario, dará derecho a EMCALI para la suspensión del servicio.

**PARÁGRAFO CUARTO.** Si el contrato de arrendamiento, se renueva automáticamente entre las partes, habrá lugar a una nueva denuncia del contrato y la renovación de la garantía por lo menos con treinta (30) días de anticipación a la fecha de vencimiento.

**PARÁGRAFO QUINTO.** La denuncia del contrato terminará: i.-Por mutuo acuerdo entre las partes. –ii) Por haber suministrado información falsa o inexacta. –iii) Por la expiración del plazo pactado en el contrato de arrendamiento, caso en el cual el arrendador dará aviso oportuno a EMCALI. –iv) Por la utilización de la garantía y no renovación de la misma. EMCALI estará obligada a devolver la garantía en custodia, a la terminación de la relación objeto de denuncia.



## CAPITULO X

### MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**CLÁUSULA 68. MODIFICACIONES.** Cualquier modificación que se aplique al presente contrato, por cambio o actualización en las normas constitucionales, legales, reglamentarias y/o regulatorias, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser informado al suscriptor y/o USUARIO, dentro de los quince (15) días siguientes a la reforma, utilizando alguno de los medios señalados en el artículo 10 del presente CCU.

Al modificar el Contrato de Condiciones Uniformes, EMCALI procurará asumir un enfoque que no constituya abuso de posición dominante.

**CLÁUSULA 69. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o USUARIO, EMCALI podrá tener por resuelto el Contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

**1-. POR MUTUO ACUERDO.** Cuando lo solicite el suscriptor y/o USUARIO o un USUARIO vinculado al Contrato, si convienen en ello EMCALI y los terceros que puedan resultar afectados. Cuando lo solicite EMCALI, si el suscriptor y/o USUARIO, los USUARIOS vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de EMCALI; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si EMCALI no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

**2-. POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** Por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a EMCALI o a terceros. Son causales que afectan gravemente a EMCALI o a terceros las siguientes:

**2.1-.** El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.

**2.2-.** Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en este Contrato en un período de dos (2) años.

**2.3-.** Por el no pago oportuno en la fecha que EMCALI señale para el corte del servicio.



**2.4-** Por suspensión del servicio por un período continuo de cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor y/o USUARIO, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a EMCALI.

**2.5-** Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

**2.6-** Por decisión unilateral del suscriptor y/o USUARIO de resolver el Contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.

**2.7-** Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

**2.8-** Cuando haya efectos del retiro del Mercado Energía Mayorista (MEM), es decir cuando EMCALI incurra en las causales de retiro del MEM y el ASIC haya publicado los tres (3) avisos previstos en la regulación, el suscriptor y/o USUARIO tendrá derecho a la resolución del contrato y podrá cambiar de comercializador desde la fecha de publicación del primer aviso y hasta la fecha del retiro del comercializador. Los suscriptores y/o USUARIOS que no elijan otro comercializador pasarán a ser atendidos por el prestador de última instancia. Los daños ocasionados a los suscriptores y/o USUARIOS por retiro del MEM serán asumidos por el agente retirado.

**2.9-** Cuando se presente el corte del servicio en los términos de éste contrato.

**3.- POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR:** Para una terminación unilateral del contrato por parte del suscriptor y/o USUARIO por cambio de comercializador, el mismo deberá dar aviso a EMCALI con una antelación a un período de facturación, cumpliendo el procedimiento establecido en el Anexo 3 de este contrato.

## CAPITULO XI

### DISPOSICIONES FINALES

**CLÁUSULA 70.- CESIÓN DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario o que en la enajenación se disponga otra cosa, se entiende que hay cesión del Contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de energía eléctrica. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. De esto el propietario del inmueble vendido deberá informar a EMCALI





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

oportunamente la cesión que efectúe del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, EMCALI conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del Contrato hasta la fecha en que EMCALI estaba obligada a realizar la suspensión del servicio y el contrato estaba vigente pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este Contrato. EMCALI podrá ceder el Contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, EMCALI podrá ceder el Contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o USUARIO de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

**CLÁUSULA 71. PROPIEDAD DE LOS BIENES Y DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.** Si no son inmuebles por adhesión, las redes, equipos y elementos que integran una acometida pertenecerán a quien los hubiere pagado. De lo contrario, serán del propietario del inmueble al cual adhieren. Sin embargo, en virtud de lo anterior, cuando EMCALI construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

**CLÁUSULA 72. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre EMCALI y el suscriptor y/o USUARIO o cualquier persona que sean PARTES en el Contrato de Condiciones Uniformes, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del CONTRATO y que no hayan podido resolverse aplicando las normas y estipulaciones que éste contiene, se someterán a decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las PARTES puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Las PARTES, podrán acudir a la decisión de un Tribunal de Arbitramento, por lo cual se seguirán las siguientes reglas:

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este Contrato. El proceso no deberá durar más de seis (6) meses.

Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaboren en la solución de controversias en cuanto a la prestación del servicio y que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria no será motivo para negar la





## ANEXO 1

### PROCEDIMIENTO PARA DETECCIÓN, EVALUACIÓN Y COMPROBACIÓN DE ANOMALÍAS

**1-. DETECCIÓN DE ANOMALÍAS.** Cuando por cualquier razón, EMCALI al efectuar revisión a las instalaciones internas y al equipo de medición de un inmueble se presente ausencia, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección o de control de gabinete, celdas o que los encontrados no correspondan a los instalados por EMCALI, o exista algún indicio de manipulación del medidor y/o sus conexiones, se procederá a verificar el medidor en su sitio de instalación, o en el Laboratorio de Medidas Eléctricas de EMCALI o en cualquier otro laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando se estime necesario, caso en el cual se procederá a su retiro. En el momento se levantará un acta de visita técnica, en la que se dejarán consignados todos los datos, elementos y circunstancias que permitan la identificación del suscriptor y/o USUARIO, los hechos que se constituyan en irregularidad o posible irregularidad en la utilización del servicio. En este caso el funcionario que se encuentre efectuando la revisión, realizará ésta siempre en presencia del suscriptor y/o USUARIO o una persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble, de igual manera se le indicará y demostrará en la forma más sencilla posible la anomalía encontrada. El acta de revisión deberá ser firmada por la persona que presencié la revisión, pero previamente se le permitirá realizar las observaciones que considere pertinentes, o anexar documentos que considere esenciales para el desarrollo del proceso y de ella se entregará copia al suscriptor y/o USUARIO.

Dado el caso que el suscriptor y/o USUARIO no firme el acta, se dejará constancia de ello y se obtendrá la firma de un testigo que corrobore dicha situación.

Al medidor retirado para el laboratorio, se le deberán instalar en presencia de quien atiende la visita, sellos de custodia que garanticen la no manipulación del mismo durante su traslado. Igualmente deberá embalarse en una bolsa plástica y transportarse con todos los cuidados requeridos para que la prueba no se altere.

**2-. EVALUACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LAS ANOMALÍAS.** Una vez detectada la ocurrencia de alguna anomalía y/o irregularidad que se constituya en uso no autorizado, o que cause pérdidas de energía a la empresa, se procederán a realizar las evaluaciones y comprobaciones que permitan establecer el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o USUARIO y/o la valoración de los consumos dejados de facturar. Para ello





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

se tendrán en cuenta como prueba de existencia de las anomalías entre otras, las siguientes:

**2.1.-** Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida efectuada por personal autorizado por EMCALI, en donde conste la presencia de anomalías y/o irregularidades en las instalaciones, elementos de seguridad, control o equipos de medida.

**2.2.-** Examen técnico practicado en el Laboratorio de Medidas Eléctricas de EMCALI u otro laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, que permita identificar o detectar alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del medidor de Energía o equipo de medida, o en los elementos de seguridad que impidan o hayan impedido el normal registro de consumos. El Laboratorio de Medidas Eléctricas de EMCALI, está autorizado para determinar el estado de los sellos de seguridad, éste se encuentra acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio y por el Instituto de Metrología, por lo tanto sus pronunciamientos se cobijan por la presunción de legalidad, de acuerdo con la normatividad competente que rige a los laboratorios, un suscriptor y/o USUARIO puede presenciar las pruebas de los medidores de energía eléctrica.

**2.3.-** Análisis del registro histórico de los consumos previos obtenidos por el suscriptor y/o USUARIO, ya sea por diferencias de lectura en los periodos correspondientes, por consumo promedio o por aforo individual de carga.

**2.4.-** Fotografías, videos y demás medios que comprueben el uso no autorizado o irregular del servicio de energía eléctrica.

**2.5.-** Certificaciones de visitas efectuadas por empleados de EMCALI o personal autorizado por ella en donde conste diferencia de lecturas que se constituyen en irregularidad al ser inferiores o iguales a otras previamente realizadas y que no sean plenamente justificadas por el suscriptor y/o USUARIO.

**2.6.-** Cálculo efectuado por EMCALI del consumo del suscriptor y/o USUARIO, mediante factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, aplicando la carga instalada aforada, en donde dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de energía eléctrica antes de la detección de la anomalía.

**3.- TIPIFICACIÓN DE CONDUCTAS QUE DAN LUGAR A RECUPERAR ENERGÍA ELÉCTRICA.** A continuación se describen las conductas consideradas violatorias del Contrato de Condiciones Uniformes y se establece el procedimiento para cobrar la energía eléctrica dejada de facturar, que se aplicará en cada caso:





3.1-. Irregularidad en las conexiones, aparatos de medición y control o alteraciones que impidan su normal funcionamiento.

3.2-. Derivación del servicio mediante una acometida antes del aparato de medición, o conexión de equipos o aparatos a las acometidas externas sin la autorización de EMCALI.

3.3-. Reconexión no autorizada de un servicio suspendido.

3.4-. Utilizar el servicio a través de una acometida irregular.

**4-. PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR LA ENERGÍA ELÉCTRICA DEJADA DE FACTURAR COMO CONSECUENCIA DE UNA ANOMALÍA O DE UNA IRREGULARIDAD DERIVADA DE UN INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.** La no variación de consumo no es prueba para desvirtuar y dejar sin validez la existencia de la anomalía y/o irregularidad encontrada, toda vez que esta se encuentra determinada y probada en el Acta de Revisión, informe de laboratorio y todas las demás pruebas obtenidas.

**4.1-. LA ENERGÍA ELÉCTRICA DEJADA DE FACTURAR, SE CALCULARÁ DE LA SIGUIENTE MANERA:**

$CE * \text{Número de meses a recuperar} - CF$  de los mismos períodos sobre los cuales se recupera energía.

CF= Consumo Facturado.

CE= Consumo Estimado. Este el consumo que la empresa considera que el suscriptor y/o USUARIO debió facturar en condiciones normales, es decir, sin la existencia de la irregularidad y/o anomalía.

El consumo estimado se puede obtener con cualquier de los siguientes métodos:

- Con base en el porcentaje de error del medidor, dictaminado por el laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Con base en el promedio de los consumos posteriores a la normalización de la medida.
- Con base en el censo de carga del suscriptor y/o USUARIO.
- Con base en la corriente registrada en las líneas directas y/o acometidas irregulares.



- Con base en las corrientes registradas por la acometida principal.
- Con base en el porcentaje de error consignado en el acta de visita.
- Con base en el consumo promedio del estrato al cual pertenece el suscriptor y/o USUARIO, siempre y cuando este corresponda a un suscriptor y/o USUARIO residencial.

Para el caso del censo de carga, el consumo estimado se determinará de la siguiente manera: el aforo de carga individual del predio multiplicado por el factor de utilización y por el tiempo de permanencia de la irregularidad tomado en horas.

El factor de utilización será del 15% para los suscriptores y/o USUARIOS con tarifa residencial, del 30% para los suscriptores y/o USUARIOS con tarifa comercial, del 60% para los suscriptores y/o USUARIOS del sector oficial, del 40 % para los suscriptores y/o USUARIOS del sector industrial que tengan una capacidad contratada inferior a 45 KVA, de 50% para los suscriptores y/o USUARIOS del sector industrial que tengan una capacidad contratada igual o superior a 45 KVA e inferior a 200 KVA y de 60% para suscriptores y/o USUARIOS del sector industrial con una capacidad contratada superior a 200 KVA.

**4.2.-** En caso de anomalía y/o irregularidad en la medición o en los elementos de conexión de la energía reactiva, se efectuara el mismo procedimiento contemplado para la energía eléctrica descrito anteriormente.

**4.3.- TARIFA VIGENTE:** La tarifa vigente en el caso residencial será la del rango de consumo donde se ubique el consumo mensual calculado por EMCALI y en el caso no residencial será la tarifa de energía eléctrica según la clase de servicio, nivel de voltaje y sistema de facturación.

**5.- INICIACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.** Establecida la anomalía y/o irregularidad, se procederá a poner en conocimiento del USUARIO y/o suscriptor, la iniciación de un proceso administrativo que tiene por objeto la recuperación del consumo dejado de facturar, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 34 a 45 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y/o sus modificaciones. La comunicación de la iniciación del proceso administrativo deberá contener, como mínimo lo siguiente:

**5.1.** Detalle claro y concreto de los hechos que han dado origen al inicio de la actuación administrativa.

**5.2.** El término con el que cuenta el suscriptor y/o USUARIO para ejercer efectivamente su derecho a la defensa, con indicación clara del lugar y la forma en que debe





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

presentarla.

**5.3.** La posibilidad que tiene el suscriptor y/o USUARIO de aportar y/o solicitar la práctica de las pruebas que considere conducentes, pertinentes y necesarias para sustentar su defensa.

**5.4.** Las pruebas con las que cuenta EMCALI para iniciar la actuación administrativa. Deberá aportarse copia de las mismas.

**5.5.** El procedimiento que se desarrollará para establecer si existe una acometida irregular del servicio de energía eléctrica y las disposiciones legales aplicables, según lo establecido en este Contrato de Condiciones Uniformes.

**5.6.** El derecho que tiene el suscriptor y/o USUARIO a presentar descargos y recursos en su defensa, todo de acuerdo con los términos y requisitos establecidos tanto en la Ley, como en este Contrato de Condiciones Uniformes.

**6-. PRUEBAS.** Una vez el suscriptor y/o USUARIO haya sido enterado de la decisión de la empresa de iniciar la actuación, está facultado para presentar y solicitar las pruebas que pretenda hacer valer dentro del proceso. Las que pretenda aportar, las debe suministrar legal y oportunamente al proceso, deben ser pertinentes y conducentes, de lo contrario no se tendrán en consideración para adoptar la decisión respectiva. De igual manera procederá EMCALI cuando a su criterio considere que las pruebas solicitadas no deben practicarse por motivos de pertinencia y/o conducencia. En cualquier momento del proceso el suscriptor y/ o USUARIO podrá llegar a un acuerdo conciliatorio con EMCALI, respecto al valor que pretende recuperar EMCALI por la energía dejada de facturar, suscribiendo para ello un contrato de transacción, el cual dará por terminado de inmediato la actuación administrativa adelantada.

Vencido el término inicial de defensa del suscriptor y/o USUARIO, la empresa con base en el escrito de descargos aportados, o si el USUARIO no se defendió, con base en las pruebas recolectadas, procederá a emitir decisión de fondo, definiendo si hay lugar o no al cobro de la energía dejada de facturar. Contra esta decisión el USUARIO podrá presentar el recurso de reposición y en subsidio apelación, dentro de los términos legalmente fijados. – (Hasta aquí el Anexo 1 del CCU de EMCALI).





## ANEXO 2

### SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA PREPAGO

**1. ÁMBITO DE APLICACIÓN-** El presente Anexo tiene como fin regular las condiciones, para la prestación del servicio de energía eléctrica a USUARIOS finales de nivel de tensión 1, con el sistema de comercialización PREPAGO. Por tanto, no aplica a otros sistemas de pagos anticipados distintos.

**2-. ALCANCE DEL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO.** El sistema de comercialización prepago es una modalidad de prestación del servicio de comercialización que puede escoger voluntariamente el suscriptor o USUARIO, salvo en los casos establecidos en el Decreto 4978 de 2007 o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica.

**3-. DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA A QUE TIENE DERECHO EL SUSCRIPTOR O USUARIO EN EL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO.** 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 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. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas no podrá ser inferior a tres meses y deberá ser informada al USUARIO en el momento del pago.

El prepago neto es el que resulta de imputar hasta un 10% del prepago efectuado por el USUARIO de energía eléctrica, para cubrir los valores por concepto del consumo que éste adeude a EMCALI.

**4-. CARGO DE COMERCIALIZACIÓN.** Para los suscriptores y/o USUARIOS que hagan parte de un sistema de medición prepago, EMCALI se sujetará al cargo de Comercialización aprobado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

**5-. INFORMACIÓN A REGISTRAR EN EL SISTEMA PREPAGO.** En el momento de Activación de Prepago, EMCALI registrará en su sistema la siguiente información adicional:

- a) Identificación como servicio de comercialización de prepago.
- b) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
- c) Nombre del suscriptor o USUARIO y dirección del inmueble receptor del servicio.



- d) Identificación del medidor.
- e) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- f) Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepagado que se está registrando.
- g) Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepagos.
- h) Subsidio o contribución de la compra, si existieren.
- i) Valor de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere.
- j) Promedio de consumo, en unidades correspondientes, del servicio de los últimos seis (6) meses.
- k) Valor del costo unitario del servicio desagregado.
- l) Valor de la parte del prepago aplicado a la deuda por consumo, si existiere.
- m) Valor del saldo de la deuda pendiente por consumo, si existiere.
- n) Valor de la parte del prepago aplicado a obligaciones a favor de terceros.

El USUARIO podrá pedir copia de esta información, dentro del mes siguiente a la activación del prepago, y la misma hará las veces de una factura en los eventos en que se requiera. En relación con aspectos ajenos a la factura, el USUARIO tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente el USUARIO tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) períodos de prepago.”

**6-. DERECHO A REGRESAR AL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN POSPAGO.** Los suscriptores y/o USUARIOS con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema pos pago serán asumidos por quien solicita el medidor prepago (comercializador o suscriptor/USUARIO).

Para el cambio de medidor a pospago se exige que el USUARIO se encuentre al día con la deuda por la cual fue merecedor de la instalación del servicio prepago.

Para el cambio de comercializador se deberá cumplir la regulación vigente.

**7-. OBLIGACIÓN DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.** EMCALI no podrá negar la solicitud de un suscriptor y/o USUARIO de su mercado para ser atendido con el sistema de comercialización prepago, siempre y cuando sea técnica y económicamente factible. Adicionalmente garantizará como mínimo las siguientes condiciones:





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

- a) Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.
- b) Centro de información y soporte en caso de malfuncionamiento del medidor.
- c) 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.
- d) Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.

**8-. CONDICIONES TÉCNICAS.**

- a) La plataforma tecnológica que utilice EMCALI debe permitir la utilización de esquemas de comercialización prepago
- b) Los equipos de medida deben cumplir los requisitos técnicos establecidos en el Código de Medida y demás regulación vigente.

EMCALI adopta las definiciones que la Ley y las normas regulatorias señalen y se encuentren vigentes para esta materia. – (Hasta aquí el Anexo 2 del CCU de EMCALI).



## ANEXO 3

### PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

EMCALI señala a continuación la manera como el Suscriptor y/o Usuario debe tramitar el cambio de comercializador del servicio de energía eléctrica, a saber:

1. Deberá haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997 y la Resolución CREG 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.
2. Deberá estar a paz y salvo con EMCALI.
3. Deberá haber realizado el pago de los consumos facturados y garantizar el pago de los consumos realizados y no facturados, con uno cualquiera de los siguientes medios:
  - a) con un título valor,
  - b) mediante el prepagado de los mismos, en este caso el consumo no facturado se estimará con base en el promedio de consumo del Usuario durante los últimos seis meses.
  - c) Previo acuerdo entre el Usuario y el nuevo comercializador, para el pago de este último al anterior comercializador

Si queda un saldo a favor del Suscriptor y/o Usuario, este podrá autorizar al nuevo comercializador para que lo reclame al comercializador que le prestaba el servicio y lo abone al pago de la siguiente factura.

La lectura del medidor en la fecha de registro de la Frontera Comercial, y por tanto del momento en que se hace efectivo el cambio de comercializador, deberá ser informada al nuevo comercializador por parte del comercializador que le prestaba el servicio al Usuario, para efectos de determinar los consumos realizados y no facturados.

4. El Suscriptor y/o Usuario deberá notificar a EMCALI, mediante comunicación firmada por el Suscriptor y/o Usuario si es persona natural o por el representante legal debidamente autorizado si es persona jurídica (adjuntando copia de cédula, certificado de cámara de comercio y autorización si es del caso), la decisión de cambio de comercializador a través del nuevo proveedor del servicio. La vigencia de esta comunicación no podrá ser mayor a treinta (30) días calendario desde su fecha de expedición hasta su radicación en EMCALI.

El usuario deberá autorizar al nuevo proveedor a realizar el proceso con el proveedor actual e indicar el número del contrato de prestación del servicio y la dirección del predio donde se presta el servicio.





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

5. La solicitud con la documentación anexa debe radicarse en la Torre EMCALI - CAM Ventanilla Única, en la ciudad de Cali.
6. EMCALI emitirá paz y salvo si la solicitud cumple todos los requisitos.
7. El documento que se emita como paz y salvo deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:
  - a). Identificación de EMCALI como comercializador que le presta el servicio al Suscriptor y/o Usuario.
  - b). Fecha de expedición.
  - c). Identificación del Suscriptor y/o Usuario: incluyendo el nombre, NIU, y la dirección del predio para el cual se solicita el paz y salvo.
  - d). Último período facturado y la lectura correspondiente.
  - e). Cartera corriente: números de referencia de las facturas emitidas y que aún no se han vencido, indicando para cada una el concepto, valor y fecha de vencimiento.
  - f). Acuerdos de pago: informar sobre los acuerdos de pago firmados con el Suscriptor y/o Usuario, indicando las cuotas pendientes y el saldo adeudado, discriminando el capital y los intereses.
  - g). Procesos pendientes por resolver: indicar si el Suscriptor y/o Usuario tiene o no procesos de investigación en curso por posibles fraudes, que en caso de resolverse a favor de la empresa generarían nuevas obligaciones por consumos dejados de facturar.
8. Deberá coordinar con el Operador de Red la instalación de los equipos de medida e informar al nuevo comercializador para que esté presente. – (Hasta aquí el Anexo 3 del CCU de EMCALI).







## ANEXO 4

### CONDICIONES PARA LA CONEXIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA – AGPE

Los USUARIOS del Sistema de Distribución de EMCALI, que opten por instalar AGPE, deberán cumplir los requisitos y procedimientos simplificados dispuestos por la Resolución CREG 030 de 2018, o la que la complemente, modifique o sustituya, así como los formatos y procedimientos establecidos por EMCALI para la revisión de disponibilidad de la red, solicitud de conexión, estudio de conexión simplificado y procedimiento de conexión, publicados en la página Web de EMCALI, conforme los plazos regulatorios establecidos.

Los costos y gastos que se ocasionen para aumentar la capacidad de la red para poder atender la conexión del potencial usuario AGPE serán cubiertos por el solicitante y podrán ser incluidos en el contrato de conexión.

Si el usuario AGPE existente o nuevo no reporta la información a EMCALI EICE, podrá ser desconectado de la red de manera inmediata, y no será reconectado hasta tanto no subsane esta situación.

#### 4.1. CONDICIONES DE MEDICIÓN

El sistema de medida de consumo de energía del usuario debe cumplir con los índices de clase y exactitud establecidos en el Código de Medida (Resolución CREG 038 de 2014 o aquella que la modifique, complemente o sustituya) y debe tener la capacidad para integrarse con la plataforma técnica y comercial establecida por EMCALI para el registro y facturación de los consumos de energía.

Los sistemas de medición para Autogeneradores de Pequeña Escala - AGPE cumplirán las condiciones establecidas en la Resolución CREG 030 de 2018, o la que la complemente, modifique o sustituya, en especial la medición horaria y bidireccional. Los AGPE que tengan capacidad mayor a 100 kW y entreguen excedentes además deberán permitir la telemedición y en todo caso se exceptúan de la instalación de medidor de respaldo.



## 4.2. RECONOCIMIENTO DE EXCEDENTES DE ENERGIA A AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA-AGPE

EMCALI como comercializador integrado con el operador de red, reconocerá vía facturación a aquellos USUARIOS regulados que cuenten con Auto Generación a Pequeña Escala – AGPE y que opten por vendernos los excedentes de energía generada, los valores, dispuestos por la regulación, acorde con las siguientes condiciones:

- a) Para USUARIOS con AGPE que utilizan FNCER con capacidad instalada menor o igual a 0,1 MW:
  1. Si los excedentes de la AGPE son menores o iguales al consumo de energía requerido de nuestra red eléctrica, los permutaremos al Costo Unitario-CU, acorde lo establecido en la resolución CREG-119-08 o aquella que la modifique o sustituya.
  2. Si los excedentes de la AGPE son mayores al consumo de energía requerido de nuestra red eléctrica, los reconoceremos vía factura a precio horario de la bolsa de energía.
  3. A los excedentes permutados, le facturamos por cada KWh, al costo de la componente de comercialización-Cv, acorde lo establecido en la resolución CREG-119-08 o aquella que la modifique o sustituya.
  
- b) Para USUARIOS con AGPE que utilizan FNCER con capacidad instalada mayor a 0,1 MW:
  1. Aplica a)1, a)2 y a)3.
  2. Además a los USUARIOS con excedentes permutados, también se les facturará el servicio del sistema como la suma de las variables T, D, PR y R, acorde lo establecido en la resolución CREG-119-08 o aquella que la modifique o sustituya.

**PARÁGRAFO.** En los días en que exista periodo crítico se entiende que el precio de bolsa de energía aplicable es el precio de escasez ponderado de ese día según se define en la Resolución CREG 071 de 2006.

Hacen parte de este anexo técnico, las definiciones contenidas en la resolución CREG-030





CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP

de 2018 y aquellas que la adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle. –  
(Hasta aquí el Anexo 4 del CCU de EMCALI).



### ANEXO 4-1

## INFORMACIÓN TÉCNICA SOBRE EL RECONOCIMIENTO DE EXCEDENTES DE ENERGÍA A AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA-AGPE

La siguiente, es la información técnica sobre las distintas valoraciones de los excedentes o créditos que se reconocerán a los Usuarios con AGPE vía factura, a saber:

- a) Para AGPE que utilizan FNCER con capacidad instalada menor o igual a 0,1 MW:

$$VE_{i,j,n,f} = (Exp1_{i,j,n,f-1} - Imp_{i,j,n,f-1}) * CUv_{n,m,i,j} - [Exp1_{i,j,n,f-1} * Cv_{m,i,j}] + \sum_{h=hx,hx+1,\dots,H} Exp2_{h,i,j,n,f-1} * PB_{h,f-1}$$

- b) Para AGPE que utilizan FNCER con capacidad instalada mayor a 0,1 MW:

$$VE_{i,j,n,f} = (Exp1_{i,j,n,f-1} - Imp_{i,j,n,f-1}) * CUv_{n,m,i,j} - [Exp1_{i,j,n,f-1} * Cv_{m,i,j}] - [Exp1_{i,j,n,f-1} * (T_m + D_{n,m} + PR_{n,m,i,j} + R_{m,i})] + \sum_{h=hx,hx+1,\dots,H} Exp2_{h,i,j,n,f-1} * PB_{h,f-1}$$

- c) Para AGPE que no utilizan FNCER:

$$VE_{i,j,n,f} = \sum_{h \in f-1} ExpT_{h,i,j,n,f-1} * PB_{h,f-1}$$

Donde:

- i*: Comercializador *i*
- j*: Mercado de comercialización *j*
- n*: Nivel de tensión *n*
- h*: Hora *h*
- m*: Mes *m*
- f*: Periodo de facturación *f*
- hx*: Es la hora cuando los excedentes sobrepasan la importación de energía





**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP**

eléctrica en el periodo de facturación  $f-1$ . Para determinar  $hx$  se debe tener en cuenta toda la importación y exportación sobre el periodo de facturación  $f-1$ .  $H$  es el número total de horas del periodo de facturación  $f-1$ .

$VE_{i,j,n,f}$ : Valoración del excedente del AGPE, en \$, en el periodo  $f$ . Es ingreso para el USUARIO cuando esta variable sea mayor a cero.

$Exp1_{i,j,n,f-1}$ : Sumatoria de la exportación de energía del AGPE durante cada hora del periodo  $f-1$ , en kWh. Este variable puede tomar valores entre cero (0) y  $Imp_{i,j,n,f-1}$

$Imp_{i,j,n,f-1}$ : Sumatoria de la importación de energía del AGPE durante cada hora del periodo  $f-1$ , en kWh.

$CUV_{n,m,i,j}$ : Componente variable del Costo Unitario de Prestación del Servicio en \$/kWh, del comercializador que lo atiende, según lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya. En el caso de USUARIOS no regulados es el costo del servicio pactado.

$Cv_{m,i,j}$ : Margen de comercialización en \$/kWh, según lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya. En el caso de USUARIOS no regulados es el costo pactado.

$Exp2_{h,i,j,n,f-1}$ : Exportación horaria de energía del AGPE durante cada hora del periodo  $f-1$ , en kWh que supera  $Imp_{i,j,n,f-1}$ .

$PB_{n,f-1}$ : Precio de bolsa horario de las horas del periodo  $f-1$ , en \$/kWh, siempre y cuando no supere el precio de escasez ponderado. Cuando el precio de bolsa supere el precio de escasez de activación definido en la Resolución CREG 140 de 2017 o todas aquellas que la modifiquen o sustituyan, será igual al precio de escasez ponderado.

$Rr_{m-1,i}$ : Costo de Restricciones del sistema incluidas en la variable  $R_{m,i}$ , en \$/kWh, de la cual trata la Resolución CREG 119 de 2007, o aquella que la modifique o sustituya. En este costo no se incluye ninguno distinto al de restricciones del sistema.

$P_{n,m-1,i,j}$ : Es igual a la variable  $PR_{n,m-1,i,j}$  menos la variable  $CPROG_{j,m-1}$  definida en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya.

$T_m$ : Costo por uso del STN en \$/kWh, según lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya.

$D_{n,m}$ : Costo por uso del sistema de distribución en \$/kWh, según lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya.

$PR_{n,m,i,j}$ : Costo de compra, transporte y reducción de pérdidas de energía en \$/kWh, según lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya.





CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP

$R_{m,i}$ : Costo de restricciones y servicios asociados con generación en \$/kWh, según lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya.

$ExpT_{h,i,j,n,f-1}$ : Exportación horaria de energía del AGPE durante cada hora del periodo  $f-1$ , en kWh. La suma sobre todas las horas del periodo de facturación  $f-1$ ,  $ExpT_{i,j,n,f-1}$ , es igual a  $Exp1_{i,j,n,f-1} + Exp2_{i,j,n,f-1}$ . – (Hasta aquí el Anexo 4-1 del CCU de EMCALI).

VERSIÓN: Julio de 2018.

