

# **EMCALI**

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

Transformando el  
presente para el futuro.



**EMCALI**

## CAPITULO I

### Disposiciones Generales

**CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO:** El presente Contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes de acuerdo a las cuales EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI presta o prestará el servicio público domiciliario de energía eléctrica a los usuarios presentes y futuros del mercado regulado en condiciones de calidad y eficiencia establecidas por la regulación vigente a cambio de un precio en dinero. Este servicio se podrá prestar en todo el territorio nacional.

**CLÁUSULA 2 : 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, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de Energía.

**2.1. ABONO:** Cantidad de dinero que un suscriptor o Usuario entrega en forma anticipada a la empresa, para abonar a la factura de servicios públicos, porque el suscriptor o Usuario desea pagar por el servicio en esa forma, en las condiciones generales de prestación del servicio.

**2.2 ACOMETIDA:** Derivación de la red local del servicio de energía 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.

**2.3 ACOMETIDA IRREGULAR O CLANDESTINA:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio efectuada sin autorización de EMCALI EICE ESP, con el fin de evadir el correcto registro de la energía por parte del suscriptor y/o usuario.

**2.4 ACTA DE VERIFICACION:** Documento que diligencia EMCALI, en el 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 los requisitos legales.

**2.5 ACTIVACION DEL PREPAGO:** Momento en el cual la empresa a través del mecanismo que tenga establecido para tal fin, pone a disposición del Usuario la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado.

**2.6 ANOMALIA:** Alteración técnica involuntaria, en las instalaciones eléctricas y/o en el equipo de medida que afecta la fidelidad de la medida, ocasionando una pérdida de energía a EMCALI.

**2.7 ASENTAMIENTO URBANO SUBNORMAL:** Es el asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos servidos a través del sistema interconectado nacional que reúne las siguientes características: **1.** 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, efectuada sin aprobación del respectivo operador de red. **2.** Que no se trate de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de electricidad de conformidad con el artículo 139.2 de la Ley 142 de 1994.

**2.8. AREA DE COMERCIALIZACION:** Es la zona geográfica que comprende el conjunto de Usuarios conectados a un mismo Sistema de Distribución Local o al nivel 4 de tensión conectado al Sistema de Distribución Local, operado por un mismo Operador de Red.

**2.9 CARGA O CAPACIDAD INSTALADA:** Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.

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

**2.11 CERTIFICADO REPRESENTATIVO DEL APORTE:** Son los certificados que entregará la Fiduciaria a los Usuarios, los cuales representarán el valor de los aportes que los Usuarios transfieren al Fondo de Capitalización en los términos previstos en el Convenio y en el contrato de Fiducia.

**2.12 COMERCIALIZACIÓN DE ENERGIA ELECTRICA:** Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los Usuarios finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica.

**2.13 CONVENIO DE AJUSTE FINANCIERO, OPERATIVO Y LABORAL:** Acuerdo suscrito entre EMCALI EICE ESP y la mitad más uno de los acreedores que representen el cincuenta y uno (51%) del total de la deuda en los Términos del Artículo 291 numeral 19 del Estatuto Financiero, suscrito el 9 de marzo de 2004.

**2.14. COMISION DE REGULACION DE ENERGIA 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 sector de energía eléctrica y gas combustible.

**2.15 COMITE EJECUTIVO O COMITE:** Es el órgano colectivo encargado del control y seguimiento del Convenio de Ajuste Financiero, Operativo y Laboral para la reestructuración de acreencias de EMCALI EICE ESP y para el contrato con la Fiduciaria.

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

**2.17 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.

**2.18 CONSUMO:** Cantidad de kWh de energía activa y kVARh de energía reactiva, recibidas 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. Para el servicio de energía eléctrica, también se podrá medir el consumo en amperios-hora, en los casos en los que la Comisión lo determine.

**2.19 CONSUMO ANORMAL:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o Usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o Usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

**2.20 CONSUMO BASICO O DE SUBSISTENCIA.** Será el que de acuerdo con la Ley establezcan las entidades correspondientes.

**2.21 CONSUMO ENERGIA REACTIVA:** Cantidad de kVARh transportados a través de las redes que conforman los Sistemas de Transmisión Regional y Sistemas de Distribución Local y registrados mediante los equipos de medida de energía reactiva ubicados en las fronteras comerciales de los respectivos Usuarios.

**2.22 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.

**2.23 CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o Usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la CREG para los Usuarios regulados, o a los precios pactados con el Usuario, si este es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado, directa o indirectamente, el medidor del suscriptor o Usuario.

**2.24 CONSUMO MEDIDO:** Cantidad de kWh de energía activa, recibidos por el suscriptor Y/o usuario en un periodo determinado, leídos en los equipos de medición respectivos y determinado con base en diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

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

**2.26 CONSUMO PREPAGADO:** Es la cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el Usuario por el valor prepagado, definida en el momento en que el suscriptor o Usuario active el prepagado a través del mecanismo que la empresa disponga.

**2.27 CONSUMO PROMEDIO:** Es el que se determina con base en el consumo histórico del Usuario en los últimos seis meses de consumo.

**2.28 CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual EMCALI EICE ESP presta el servicio público domiciliario de energía a un Usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos Usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando alguna de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos Usuarios.

**2.29 CONTRIBUCION DE SOLIDARIDAD.** Es un impuesto de carácter nacional con destinación específica. Su valor resulta de aplicar el factor de contribución que determina la ley y la regulación, a los Usuarios pertenecientes a los estratos 5 y 6 y a los industriales y comerciales, sobre el valor del servicio.

**2.30 CORTE DEL SERVICIO:** - Desinstalación del medidor o la acometida en terreno, de causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, el contrato de prestaciones de servicios públicos y demás normas que regulan la materia.

**2.31 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos seis (6) períodos, dado que la facturación de EMCALI es mensual, presenten un incremento o disminución superior a los porcentajes establecidos en el presente contrato.

**2.32 DEFRAUDACION DE FLUIDOS:** Alteración de los sistemas de control, equipos de medición o conexiones, utilizando mecanismos clandestinos, a través de la cual se busca apropiarse del servicio público de energía eléctrica, en perjuicio de la empresa prestadora de servicios públicos, y que puede tipificarse como un delito, de conformidad a lo establecido en el artículo 256 del Código Penal Colombiano.

**2.33 DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA.** 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.

**2.34 EMCALI EICE ESP:** Empresas Municipales de Cali- EMCALI EICE ESP.

**2.35 EQUIPO DE MEDIDA:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

**2.36 ESTRATO SOCIOECONOMICO:** Nivel de clasificación de un inmueble como resultado del proceso de estratificación socioeconómica, el cual se encuentra a cargo del Municipio al cual pertenece el inmueble.

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

**2.38 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.

**2.39 FACTOR DE UTILIZACION:** Tiempo promedio estimado por mes en el que la Empresa considera que el Usuario tiene en uso sus bienes eléctricos.

**2.40 FACTOR O MULTIPLO DEL MEDIDOR:** Es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un periodo determinado. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y/o de potencial y al medidor mismo.

**2.41 FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cuenta de cobro presentada con la información mínima establecida en el presente Contrato, que EMCALI EICE ESP entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del Contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, 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. <sup>1</sup>

**2.42 FACTURACION:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, Elaboración y entrega de la factura.

**2.43 FIDUCIARIA:** Es la entidad fiduciaria escogida por EMCALI EICE ESP, de acuerdo con las normas de derecho privado encargada y responsable de la administración del Fondo de Capitalización Social.

**2.44 FRONTERA COMERCIAL.** Se define como frontera comercial entre el OR, o el Comercializador y el Usuario los puntos de conexión del equipo de medida, a partir del cual este último se responsabiliza por los consumos, y riesgos operativos inherentes a su Red Interna.

**2.45 INDICADOR DE CALIDAD DES:** Indicador de duración equivalente de las interrupciones del servicio. Es el tiempo total, medido sobre los últimos doce (12) meses, en que el servicio es interrumpido en un circuito.

**2.46 INDICADOR DE CALIDAD FES:** Indicador de Frecuencia Equivalente de las Interrupciones del Servicio. Sumatoria del número de veces que el servicio es interrumpido en un Circuito, durante los últimos doce (12) meses.

**2.47 INQUILINATO:** Edificación ubicada en los estratos Bajo-Bajo (I), Bajo (II), Medio-Bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios.

**2.48 LECTURA:** Registro del consumo que marca el medidor.

**2.49 LIMITACION 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 mayorista.

**2.50 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.

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

**2.52 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.

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

**2.54 MEDIDOR DE CONEXION DIRECTA:** Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

**2.55 MEDIDOR DE CONEXION INDIRECTA:** Es el dispositivo de energía que mide el consumo y se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.

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

**2.57 NIVEL DE CARGA PROMEDIO:** Carga que en promedio considera la empresa tiene un Usuario dependiendo del uso dado al servicio y del estrato, si es del caso.

**2.58 NIVELES DE TENSION:** 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 30KV. Suministrada en la modalidad trifásica o monofásica.

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

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

**2.59 OPERADOR DE RED (OR):** Es la empresa de servicios públicos domiciliarios, encargada de la planeación, de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un Sistema de Transmisión Regional y/o un Sistema de distribución Local. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen cargos por uso de los Sistemas de Transmisión Regional y/o Sistemas de Distribución Local aprobados por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**2.60 PERIODO DE CONSUMO:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble.

**2.61 PERIODO DE FACTURACION:** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran en la factura. Para efectos del presente contrato es mensual o bimensual según lo determine EMCALI EICE ESP.

**2.62 PERIODO FLEXIBLE DE FACTURACION:** Facturación a un suscriptor, individual o comunitario que pertenezca o tenga la calidad de zona especial de prestación del servicio público, 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.

**2.63 PETICION:** Solicitud verbal o escrita del suscriptor y/o usuario que el suscriptor y/o usuario presenta ante EMCALI, requiriendo información o respuesta sobre algún tipo de servicio, relativo al Contrato de Condiciones Uniformes celebrado con EMCALI.

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

**2.65 PRESTADOR DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

**2.66 PROGRAMA DE NORMALIZACION DE REDES:** 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 subnormales.

**2.67 PUNTO DE CONEXION:** Es el punto de conexión eléctrico en el cual el equipo de un Usuario está conectado a un STR y/o SDL para propósito de transferir energía entre las partes.

**2.68 PUNTO DE MEDICION:** Es el punto de conexión eléctrico del circuito primario del transformador de corriente que está asociado al punto de conexión, o los bornes del medidor, en el caso del nivel de tensión.

**2.69 QUEJA:** Es el medio por el cual el usuario o suscriptor 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.

**2.70 RECLAMACION:** Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que EMCALI EICE ESP revise, mediante una actuación preliminar la facturación de los servicios públicos domiciliarios 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.

**2.71 RECURSO:** Es un mecanismo jurídico con el que cuenta el suscriptor y/o usuario para solicitar ante EMCALI EICE ESP o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. Del recurso debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, ya sea esta personal o por edicto. 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).

**2.72 RED INTERNA O INSTALACIONES INTERNAS:** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los 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 hubiere.

**2.73 RECONEXION DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público de energía eléctrica cuando previamente se ha suspendido.

**2.74. REINSTALACION DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público de energía eléctrica, cuando previamente se ha efectuado su corte.

**2.75 REVISION PREVIA:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza EMCALI EICE ESP para detectar consumos anormales, según el patrón de consumo histórico normal de cada suscriptor o Usuario, antes de que se emita la facturación correspondiente.

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

**2.77 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.

**2.78 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.

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

**2.80 SILENCIO ADMINISTRATIVO:** Es la no contestación por parte de EMCALI EICE ESP, a la petición, queja o recurso por un suscriptor o Usuario dentro del término legal establecido.

**2.81 SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Ausencia de respuesta de EMCALI dentro del término legal de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, a petición o recurso presentado por el suscriptor y/o usuario, relativa al CSP, o la prestación del servicio, tales como su negativa, suspensión terminación, corte facturación e indebida aplicación de la estratificación en la factura, que implica decisión favorable al peticionario, quejoso o recurrente

**2.82 SISTEMA DE COMERCIALIZACION PREPAGO:** Modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica al 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.

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

**2.84 SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.

**2.85 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.

**2.86 SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**2.87 SUSCRIPTOR COMUNITARIO:** Es el grupo de Usuarios ubicados en una Zona Especial de Prestación del Servicio representados por: (i) un miembro de la 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 EICE ESP en los términos de la legislación vigente.

**2.88 SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en Usuario de los servicios públicos.

**2.89 SUSPENSION DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro de común acuerdo, por interés del servicio, por incumplimiento o por otra de las causales

previstas en la Ley o en el contrato de servicios públicos. En el caso de Usuarios atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago, no se considerará suspensión del servicio.

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

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

**2.92 UNIDAD INMOBILIARIOS CERRADAS:** Son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual, cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.

**2.93 USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un 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.

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

**2.95 ZONAS COMUNES:** Partes del edificio o conjunto 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.

**CLAUSULA 3.- PARTES.** Son partes en el presente Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, en adelante CONTRATO, por una parte Empresas Municipales de Cali - EMCALI EICE ESP quien en adelante se llamará EMCALI EICE ESP, y los suscriptores y/o usuarios.

**PARAGRAFOS PRIMERO. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el Contrato de servicios públicos. Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el Contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la presentación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y las que las modifiquen o adicionen.

Cuando un inmueble urbano sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los Servicios Públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble, serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del

Contrato de Servicios Públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador atienda el procedimiento señalado en las cláusulas del Contrato de Servicios Públicos, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003.

**PARÁGRAFO SEGUNDO. REQUISITOS PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.** EMCALI EICE ESP pondrá a disposición de los interesados el formato SOLICITUD PARA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, el cual deberá ser diligenciado en su totalidad.

Para tal fin deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Atención al Cliente de la Empresa. Dicho formato contendrá como mínimo:

- a) Nombre, dirección e identificación del arrendador.
- b) Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando sea pertinente.
- c) Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
- d) Fecha de iniciación y de terminación de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- e) Clase y tipo de garantía.
- f) Entidad que expide la garantía.
- g) Vigencia de la garantía.

El arrendador, arrendatario o poseedor deberán cumplir con los requisitos establecidos por EMCALI EICE ESP, con el fin de que la empresa realice el estudio de la solicitud.

Forman parte de los requisitos exigidos por EMCALI EICE ESP, los siguientes:

- Diligenciar y presentar ante EMCALI EICE ESP, el formato establecido para denuncia del contrato de arrendamiento.
- El arrendador y arrendatario deberán estar a paz y salvo por todo concepto, con EMCALI EICE ESP.
- El inmueble objeto de la denuncia debe tener medidor instalado.
- Otorgar alguna de las garantías establecidas por EMCALI EICE ESP.
- Entregar la documentación adicional señalada por EMCALI EICE ESP.

### **PARÁGRAFO TERCERO. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.**

1. Presentación del formato SOLICITUD PARA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, debidamente diligenciado y firmado por el arrendador, el arrendatario y codeudor solidario en caso de ser esta la garantía. Debe incluir la autorización para ser consultados y reportados a las centrales de riesgo.

2. Fotocopias de los documentos de identificación del arrendador, arrendatario y del codeudor, en caso de disponer de este como garantía. Las fotocopias exigidas deben estar autenticadas o deberán presentarse acompañadas del original, para verificar su autenticidad.

3. Certificado de tradición del inmueble con fecha igual a la fecha de la solicitud.

4. Las personas jurídicas aportarán el certificado de representación legal, expedido con una antigüedad no mayor a 90 días y fotocopia de la cédula del representante legal.

5. 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.

6. Comprobante de depósito de la garantía.

7. Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble.

8. Pagaré con carta de instrucciones, para cubrimiento de saldos insolutos, debidamente firmado por el arrendatario y codeudor, cuando esta sea la garantía ofrecida.

### **PARÁGRAFO CUARTO. GARANTÍAS ADMISIBLES PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.**

) Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por la Empresa.

b) Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por la Superfinanciera.

c) Póliza de seguros expedidas por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por Superfinanciera.

d) Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de la Empresa.

e) Endoso de títulos valores expedidos por instituciones Financieras vigiladas por Superfinanciera.

f) Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por Superfinanciera.

Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y tres (3) meses más, posteriores a la fecha de terminación del contrato.

### **PARÁGRAFO QUINTO. CAUSALES DE TERMINACIÓN DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO.**

- El incumplimiento en el pago de la factura del servicio de energía.
- Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidario en el pago del servicio de energía, a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato de arrendamiento.
- Si el arrendatario suministra información falsa, incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.
- Si el arrendador incumple con su obligación de informar acerca de la terminación del contrato de arrendamiento.

**CLÁUSULA 4 - RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El Contrato de servicios públicos 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 usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CONTRATO y por las normas del Código de Comercio, Código Civil y Código Penal. **PARAGRAFO.** La modificación de la normatividad que hace parte del presente CONTRATO se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

**CLÁUSULA 5.- VIGENCIA DEL CONTRATO:** El presente Contrato se entiende celebrado por término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado de mutuo acuerdo o por las causales previstas en el presente Contrato o en la ley. En todo caso su relación para con EMCALI no puede ser inferior a un (1) año.

**CLÁUSULA 6- CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** EMCALI EICE ESP está 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 los 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 EICE ESP o por el Operador de Red respectivo las cuales no podrán contravenir la reglamentación establecida por la CREG.

Con el objeto de que los usuarios y/o suscriptores 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 EICE ESP, 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.

### **CLÁUSULA 7- SOLICITUD DEL SERVICIO.**

La solicitud para la prestación de servicio debe presentarse por escrito en las oficinas de EMCALI EICE ESP, 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 debe incluir los siguientes datos:

- Fecha de solicitud
- Nombre suscriptor potencial
- Indicación de la calidad en la que actúa el solicitante. (propietario, arrendatario, tenedor o poseedor).

- No. de cédula o NIT.
- Dirección del predio. En caso de predios Rurales, debe adjuntarse el respectivo plano de ubicación.
- Dirección del propietario
- No. Telefónico de contacto
- Fotocopia del Certificado de tradición con vigencia no mayor a un mes. Si se trata de predios que no cuentan con matrícula inmobiliaria, deberá adjuntarse declaración de posesión ante notario.

La solicitud se debe 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 se 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.

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

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto o en el sistema de información comercial de EMCALI EICE ESP. 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 usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3. EMCALI EICE ESP, 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, y la fecha en que comienza la ejecución del Contrato.

Excepto en los casos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión en cuyo caso el operador de red local dispondrá de un plazo de tres (3) meses, corresponderá a EMCALI EICE ESP efectuar ante el Operador de Red Local todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende sin perjuicio que estos asuman los costos correspondientes.

EMCALI EICE ESP solo podrá negar la solicitud por las siguientes razones:-

**7.1.** 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 EICE ESP en concordancia con las establecidas por el operador de red respectivo.

**7.2.** 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.

**7.3.** 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 Usuario interesado.

**7.4.** Por razones de fuerza mayor o caso fortuito. Cuando el Usuario potencial no cumpla con los requisitos o las condiciones establecidas, EMCALI EICE ESP 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 EICE ESP y en subsidio el de apelación ante la SSPD, conforme a lo establecido en ley 142 de 1994 y en la resolución CREG 108 de 1997. En lo referente a la red interna para el suministro, EMCALI EICE ESP dará cumplimiento

a lo establecido Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y otras normas que expida la autoridad competente.

Los aspectos relativos a la conexión y al procedimiento para efectuarla se harán de acuerdo con las normas de diseño, construcción, instalaciones y materiales adoptadas por EMCALI EICE ESP o del operador de red respectivo y se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).

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 8.- PERFECCIONAMIENTO.** El presente Contrato se perfecciona cuando EMCALI EICE ESP establezca las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por EMCALI EICE ESP. Del mismo modo se entenderá que existe CONTRATO, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación de los servicios objeto del presente CONTRATO.

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

**CLÁUSULA 9.- PUBLICIDAD.** El presente Contrato será objeto de adecuada publicidad por parte de EMCALI EICE ESP para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

**9.1.** La entrega de copias del Contrato y de su anexo técnico, 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.

**9.2.** La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en 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. En todo caso, EMCALI EICE ESP dispondrá en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su Contrato.

**9.3.** Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector, Normas de Instalaciones y Materiales de EMCALI EICE ESP de acuerdo con las condiciones de libertad regulada definidas por la CREG.

**9.4.** El CONTRATO y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega. En todo caso, del presente CONTRATO no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

## CAPITULO II De las Obligaciones y Derechos de las Partes

**CLÁUSULA 10.- OBLIGACIONES DE EMCALI EICE ESP** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de EMCALI EICE ESP, las siguientes:

**10.1. 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, adiciónen y/o modifiquen, salvo fuerza mayor, caso fortuito, mantenimientos preventivos anunciados con la debida antelación al Usuario o racionamientos

declarados por las autoridades competentes del sector.

**10.2.** Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 10.1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula séptima de este Contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. Este pago por parte del suscriptor no podrá exceder de 30 días a partir del momento en que EMCALI EICE ESP, le notifica el valor de los mismos salvo que EMCALI EICE ESP haya otorgado plazos razonables para amortizar dicho valor y el beneficiario haya otorgado un título valor para garantizar el pago.

**10.3.** Medir los consumos reales ó estimarlos conforme a lo estipulado en la ley, con instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, mensualmente a los usuarios ubicados en áreas urbanas y mensualmente o bimestralmente a los Usuarios localizados en zonas rurales o de difícil acceso y en el periodo acordado con el Suscriptor Comunitario en las Zonas Especiales de Prestación del Servicio o Zonas Especiales, de acuerdo con lo establecido en las normas pertinentes. EMCALI EICE ESP dejará constancia escrita de la lectura realizada indicando la fecha en la cual se efectuó.

**10.4.** Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al preparar las facturas.

**10.5.** 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 la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Cumpliendo con los parámetros y tiempos señalados por la Ley o por la CREG. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, EMCALI EICE ESP no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.

**10.6.** 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 Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

**10.7.** Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 17 del presente Contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

**10.8.** Efectuar la publicación de las tarifas a aplicar en el periodo siguiente conforme a la Regulación vigente.

**10.9.** Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

**10.10.** Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, en un término no mayor de tres (3) días hábiles, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y/o reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la Cláusula 29 del presente CONTRATO. Para la reinstalación del servicio El Usuario deberá cumplir con los requisitos exigidos para una instalación nueva, entre ellos entregar el medidor de energía al Laboratorio de Medidas Eléctricas de EMCALI EICE ESP para su calibración o a uno acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio en cuyo caso deberá anexar el certificado de calibración respectivo, una vez haya cancelado los cobros que lo llevaron al corte y el valor de la reinstalación y solamente después de cumplir con los requisitos anteriores, la empresa reinstalará el servicio dentro de los tres (3) días 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.

**10.11. Informar** a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia

y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

**10.12.** Atender las solicitudes por las fallas en la prestación del servicio de que trata el Contrato.

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

**10.14.** 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, en las cuales, el funcionario de EMCALI EICE ESP o quien éste autorice para practicar la visita, se identificará con la cédula y el carné de la empresa y explicará el motivo de la visita o retiro del medidor, dejando siempre constancia por escrito.

**10.15.** Entregar la energía al nivel de tensión aprobado en el punto de medición y registro del Usuario.

**10.16.** Mantener disponible para los Usuarios una lista actualizada de precios de las actividades y materiales que está en capacidad de suministrar, los cuales son suministrados por EMCALI EICE ESP

**10.17.** Informar, con la antelación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de EMCALI EICE ESP.

**10.18.** Dar un tratamiento igual a sus Usuarios sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio.

**10.19.** Velar por que el servicio se utilice de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso establecidas para él. Igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura del uso racional y eficiente del servicio.

**10.20.** Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad y la foto reciente de la persona.

**10.21** Otorgar financiamiento a los 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.

**10.22.** En caso de reemplazo de un instrumento de medición, EMCALI EICE ESP deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación 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, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. EMCALI podrá ofrecer al usuario la devolución del medidor o la opción de ser destruido.

**10.23.** Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.

**10.24.** Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

**10.25.** Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

**10.26.** Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.

**10.27.** Dejar copia del informe de visita al 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.

**10.28.** Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**10.29.** Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.

**10.30.** Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

**10.31.** Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios.

**10.32.** Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

**10.33.** Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta EMCALI EICE ESP.

**CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

**11.1.** Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para EMCALI EICE ESP o los demás miembros de la comunidad.

**11.2.** Informar de inmediato a EMCALI EICE ESP 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 servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.

**11.3.** Realizar con personal idóneo la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares, bajo el cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas –RETIE y las normas que le modifiquen, amplíen o sustituyan. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

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

**11.5.** Pagar oportunamente las facturas derivadas de los servicios prestados por EMCALI EICE ESP. Si estando vigente un acuerdo de pago el usuario y/o suscriptor 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.

**11.6.** Dar aviso a EMCALI EICE ESP cuando las facturas no le hayan sido entregadas oportunamente en los términos previstos en la cláusula décima séptima del presente contrato y solicitar su duplicado. EMCALI EICE ESP cobrará el costo en que se incurra para

la expedición del duplicado cuando se cuente con la certeza de la entrega oportuna de la misma y esta haya sido extraviada o dañada por el suscriptor y/o usuario.

**11.7.** Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando EMCALI E.I.C.E. E.S.P. así lo requiera.

**11.8.** Garantizar con la suscripción de un título valor por un tercero que tenga capacidad de Pago previo el estudio de la capacidad económica de este., alguna obligación que se encuentre en mora, cuando EMCALI EICE ESP así lo requiera.

**11.9.** Adquirir y hacer calibrar los instrumentos para medir los consumos de conformidad con las normas técnicas y procedimientos exigidos por EMCALI EICE ESP o por el operador de red respectivo, e instalarlos en zona libre de obstáculos y de fácil acceso desde el exterior del inmueble para su lectura y efectuar las revisiones necesarias. Cuando por razones justificadas de seguridad, el suscriptor y/o usuario instale un candado a la caja del medidor deberá asegurarse de mantener disponibles las llaves respectivas para permitir el acceso a funcionarios de EMCALI EICE ESP o quién lo represente para realizar esta actividad, con el fin de realizar las revisiones y/o suspensiones según sea el caso.

**11.10.** Los medidores de energía que utilicen los usuarios y/o suscriptores deben cumplir con criterios y condiciones de selección establecidas en la norma NTC-5019 y/o la que la modifique o sustituya y demás normas aplicables. Cuando el usuario y/o suscriptor adquiera un medidor de energía calibrado por laboratorio diferente al de EMCALI debe llevarlo a laboratorio de medidas eléctricas de EMCALI y presentar el respectivo certificado de calibración el cual debe especificar la norma utilizada y los ensayos realizados, el cual no puede tener una antigüedad mayor a 4 meses de expedido.

**11.11.** Será obligación del usuario adoptar precauciones eficaces para que no se altere el funcionamiento de los medidores. Igualmente hacerlos reparar o reemplazar a satisfacción de EMCALI EICE ESP 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 determinado por el fabricante o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el Usuario, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, EMCALI EICE ESP podrá hacerlo por cuenta del Usuario.

**11.12.** En caso que el medidor no pudiese ser leído y se ocasione por este motivo la suspensión del servicio, EMCALI EICE ESP podrá exigir la relocalización del medidor en una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble que permita su lectura y revisión.

**11.13.** En el evento de pérdida o destrucción del medidor o daño de la acometida por vandalismo, el costo de reposición será por cuenta del Usuario, al igual que la instalación de equipos y la calibración del medidor.

El suscriptor y/o usuario tiene la posibilidad de contratar con EMCALI EICE ESP los bienes y servicios descritos anteriormente en los términos y a los precios que se señala en el listado que anualmente EMCALI EICE ESP pone a disposición de los usuarios y/o suscriptores.

**11.14.** Está prohibido al Usuario operar o trasladar los registros de corte, violar los sellos que la entidad coloque en los medidores, manipular o desconectar los aparatos o equipos de medida y control una vez conectados por EMCALI EICE ESP El 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.

**11.15.** Cancelar a EMCALI EICE ESP el costo de los servicios adicionales prestados contratados por las partes.

**11.16.** Informar con una antelación de quince (15) días a cualquiera de los Centros de

Atención al Usuario, de EMCALI EICE ESP el cambio de uso del servicio del inmueble, su demolición y cuando el predio va a estar desocupado por más de treinta (30) días.

**11.17.** Para efectos de cambio de la tarifa el predio debe estar ocupado.

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

**11.19.** Informar por escrito a EMCALI EICE ESP de la existencia de causal de liberación de obligaciones propias del contrato de servicios públicos. De conformidad con el Artículo 10 de la Resolución CREG 108 de 1997 o la norma que la modifique, adicione o reforme estas son:

**11.19.1** Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al Usuario para continuar asumiendo las obligaciones propias del presente contrato,

**11.19.2** Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión o tenencia del inmueble en el cual se 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.

**11.19.3** Cuando el 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 EICE ESP con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como Usuario.

**11.19.4** Cuando el 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 EICE ESP este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del 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 consentimiento para asumir las obligaciones como Usuario del contrato de servicios públicos.

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

**11.20.** 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.

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

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

**11.23.** Permitir a EMCALI EICE ESP el retiro del medidor y/o de la acometida para su verificación en el laboratorio de medidas eléctricas.

**11.24.** Garantizar que en las instalaciones eléctricas de su inmueble no se ejecute

alguna de las conductas establecidas en el ANEXO 1 del presente contrato ya sea directamente o por un tercero.

**11.25.** El suscriptor y/o usuario deberá 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 costa.

**11.26** El usuario y/o suscriptor 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.

**11.27** 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.

**CLAUSULA 12.- DERECHOS DE LAS PARTES:** Se entienden incorporados en este Contrato del Servicio de Energía los derechos de los suscriptores y/o usuarios y de EMCALI EICE ESP, además de los detallados en esta y en otras cláusulas, los que se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 y 143 de 1994, y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicione o subroguen. EMCALI EICE ESP se reserva el derecho de vigilar las condiciones y la destinación que se le de al servicio de energía.

**12.1 Derechos de EMCALI:** Constituyen derechos de la Empresa:

**12.1.1** Revisar las instalaciones del inmueble donde se presta el servicio con el fin de exigir las adecuaciones y reparaciones que se estimen necesarias para la correcta utilización del servicio.

**12.1.2** Solicitar a la autoridad correspondiente el apoyo para que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar, en cualquier tiempo, el ejercicio de sus derechos.

**12.1.3** Medir y facturar los consumos.

**12.1.4** EMCALI conforme a la normatividad vigente deberá cobrar:

**12.1.4.1** El valor facturado correspondiente al consumo del usuario, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados y/o los valores de las peticiones, quejas y recursos resueltos a favor de EMCALI EICE ESP.

**12.1.4.2** Las sumas que no han sido objeto de recurso o el promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos, con el fin de dar trámite a la petición, queja o recurso.

**12.1.4.3** Por una sola vez un cargo por conexión al momento de cumplir el contrato. Las modificaciones a las conexiones se tratarán como una conexión nueva.

**12.1.4.4** El valor del equipo de medida suministrado por EMCALI EICE ESP cuando el usuario no lo haya cambiado dentro del término de que trata el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

**12.1.4.5** Los costos de estudios particularmente complejos para realizar la conexión, salvo que se trate de los estratos residenciales 1, 2 o 3.

**12.1.4.6** Los servicios de revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración de medidores, reconexión, reinstalación, corte y suspensión del servicio, cuyos valores determina EMCALI EICE ESP.

**12.1.4.7** El consumo estimado de aquellos Usuarios cuyo equipo de medida no pudo ser leído por encontrarse localizado en un sitio inaccesible a EMCALI EICE ESP o por alguna otra razón.

**12.1.4.8** El consumo no facturado de energía con ocasión de la ocurrencia de una anomalía y/o irregularidad que afecte el normal registro de la energía.

**12.1.5** Suspender o cortar el servicio de conformidad con la legislación y regulación vigentes cuando se dé una cualquiera de las causales indicadas en el presente contrato.

**12.1.6** Negar la prestación del servicio a quien no cumpla con los requisitos y condiciones técnicas señaladas en este contrato.

**12.1.7** Verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo como también revisar, retirar provisionalmente y cambiar el equipo de medida cuando existan desviaciones significativas.

**12.1.8** EMCALI EICE ESP podrá proceder a la calibración, reparación o reemplazo de los medidores después de los treinta (30) días calendario siguientes al requerimiento que EMCALI EICE ESP presente al Usuario, debido a que su equipo de medida no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos y el Usuario no haya realizado dicha labor por su cuenta.

**12.1.9** Adoptar precauciones eficaces para que no se alteren los equipos de medida e instalar elementos de control a nivel de cada equipo de medida con el fin de proteger este y controlar la carga instalada.

**12.1.10** Sancionar cuando se incurra en alguna de las conductas señaladas en este contrato.

**12.1.11** Estimar el valor del Depósito o el de la garantía, al arrendador y/o arrendatario, para garantizar el pago de los servicios públicos conforme la Ley 820 y el Decreto 3130 de 2003.

**12.1.12** Aprobar o reprobar las garantías presentadas por el arrendador y/o arrendatario del inmueble, conforme lo establece el Decreto 3130 de 2003.

**12.1.13** Hacer exigible el total de la obligación pendiente de pago al configurarse alguna causal de terminación del contrato, momento a partir del cual el usuario se encontrará en mora.

**12.1.14** Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio de energía, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.

**12.1.15** Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a cargo del usuario derivada de prestación o adquisición de bienes o servicios por convenios celebrados por EMCALI que el expresamente haya autorizado.

## **12.2 Derechos del Suscriptor y/o Usuario:**

**12.2.1** A ser tratado dignamente por EMCALI.

**12.2.2** Al debido proceso y respeto al derecho de defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente Contrato de servicios públicos.

**12.2.3** A no ser discriminado por EMCALI, excepto de las diferencias derivadas de las condiciones y características técnicas para prestación del servicio.

**12.2.4** A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

**12.2.5** Solicitar y obtener el servicio público domiciliario de energía eléctrica condicionado a lo establecido en este contrato.

**12.2.6** 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 usuario y el usuario haya pagado oportunamente los valores que no son objeto de reclamación.

**12.2.7** A elegir el prestador del servicio de energía eléctrica dentro de las alternativas existentes y al proveedor de los bienes y servicios.

**12.2.8** 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.

**12.2.9** A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

**12.2.10** A obtener información y orientación acerca de los requisitos 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.

**12.2.11** A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

**12.2.12** A reclamar cuando EMCALI EICE ESP aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

**12.2.13** A reclamar en contra del uso asignado por EMCALI EICE ESP al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.

**12.2.14** A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.

**12.2.15** A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de EMCALI EICE ESP

**12.2.16** A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

**12.2.17** A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

**12.2.18** A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

**12.2.19** A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

**12.2.20** En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de EMCALI EICE ESP 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.

**12.2.21** A solicitar a EMCALI EICE ESP 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 usuario.

**12.2.22** En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

**12.2.23** A la participación en los Comités de Desarrollo y Control Social.

**12.2.24** A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

**12.2.25** A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago dentro del plazo establecido en la factura para ello.

**12.2.26** Obtener la reconexión del servicio dentro de los tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de pago.

**12.2.27** Solicitar al empleado que efectúe la lectura, constancia del resultado de la misma indicando la fecha.

### CAPITULO III

#### MEDICION Y FACTURACION

**CLAUSULA 13: PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACION:** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la Ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente contrato de servicios públicos.

#### **CLAUSULA 14: EQUIPOS DE MEDIDA:**

**14.1 Instalación:** El equipo de medida para un punto de conexión se colocará de tal forma que el punto de medición este lo más cerca posible del punto de conexión considerando aspectos económicos, de seguridad y de protección de la instalación.

**14.2 Características técnicas de los equipos de medida:** 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.

**14.3 Acceso a los equipos de medida:** Para efectos de la lectura de los medidores, tienen acceso a los equipos de medida el usuario y/o suscriptor, EMCALI y el Operador de Red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local respectivo.

#### **14.4 Registro, pruebas y sellado de los equipos de medida**

##### **14.4.1 Procedimiento de registro**

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 técnica colombiana vigentes o aquellas que las modifiquen o sustituyan o las normas internacionales correspondientes. El equipo de medida debe ser registrado ante EMCALI EICE ESP, indicando: fabricante, características técnicas, número de serie, modelo y tipo de los diversos componentes.

##### **14.4.2 Pruebas de los equipos de medidas**

Antes de su instalación en el punto de medición, el equipo de medida será revisado, calibrado y programado por EMCALI EICE ESP en el Laboratorio de Mediciones de Energía de EMCALI EICE ESP o cualquier otro laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio. En el evento en que el equipo de medida sea entregado con el respectivo certificado de calibración expedido por un laboratorio de medidas eléctricas debidamente acreditado ante la superintendencia de industria y comercio (SIC), EMCALI EICE ESP aceptará dicho certificado y no efectuará cobros por este concepto. La

antigüedad del certificado no podrá exceder los 4 meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

##### **14.4.3 Sellado de los equipos de medida**

Los equipos de medida se instalarán en una caja de operación u otro dispositivo similar que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias u operaciones no autorizadas, para lo cual EMCALI EICE ESP suministrará e instalará sellos o sistemas similares y mantendrá el registro correspondiente. Los sellos solo pueden ser rotos por EMCALI EICE ESP en presencia del Operador de Red si éste último lo considera necesario, en este caso el usuario y/o suscriptor afectado o su representante tiene derecho a estar presente, observar las operaciones y firmar el Acta correspondiente.

##### **14.5 Revisiones de los equipos de medida**

EMCALI EICE ESP hará pruebas rutinarias al equipo de medida, por iniciativa propia, o a petición del Operador de la Red, del usuario y/o suscriptor o de un tercero interesado, para revisar su estado y funcionamiento, pudiendo inclusive retirar temporalmente los equipos de medida y cambiarlos o solicitar su cambio cuando se requiera garantizar la medida, asegurando en todo caso el debido proceso al suscriptor y/o usuario.

**CLAUSULA 15.-: CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS:** La factura que expida EMCALI EICE ESP reflejará el estado de cuenta del usuario según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la Ley, así como el valor de los aportes al fondo de capitalización social y, contendrán como mínimo la siguiente información:

**15.1** Nombre de EMCALI EICE ESP como empresa responsable de la prestación del servicio y su nit.

**15.2** Nombre del Usuario y/o suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio, Número de identificación del medidor mediante el cual se presta servicio.

**15.3** Clase de uso del servicio y estrato socioeconómico cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial.

**15.4** Período de facturación del servicio, consumo correspondiente y valor y fecha de expedición de la factura.

**15.5** Lectura anterior del medidor del consumo, si existiere.

**15.6** Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.

**15.7** Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.

**15.8** Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.

**15.9** Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) periodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, en defecto de lo anterior deberá contener el promedio del consumo en unidades correspondientes al servicio de los seis (6) últimos meses.

**15.10** Los cargos expresamente autorizados por la CREG.

**15.11** Valor de las deudas atrasadas.

**15.12** Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.

**15.13** Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.

**15.14** Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.

**15.15** Cargos por conceptos de reconexión o reinstalación.

**15.16** 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 controles solicitadas por el suscriptor y/o usuario conforme con la normatividad vigente.

**15.17** Otros cobros autorizados por el suscriptor y/o usuario.

**15.18** 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.

**15.19** Indicadores de Calidad DES y FES o calculados por defecto.

**15.20** El valor máximo admisible de estos indicadores.

**15.21** Valor compensado al Usuario por incumplimiento de los indicadores de Calidad.

**15.22** Nombre, Código y número del grupo del circuito al cual pertenece EL Usuario.

**15.23** Costo estimado de la Energía no servida (CI) y demanda promedio en kilovatios para los últimos doce (12) meses.

**15.24** Nombre, dirección y teléfono del operador de la red.

**15.25** Valor correspondiente al costo de la ampliación de la garantía; esto cuando el consumo del arrendatario es superior al consumo del estrato socioeconómico donde se encuentra el inmueble arrendado y el arrendatario no la amplía.

**15.26** Valor del aporte del usuario al fondo de capitalización social, identificando el nombre de quien hizo el aporte y autorizó al tramitar la solicitud de servicio.

**15.27** De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 697 de 2001 y el Decreto 3683 de Diciembre 19 de 2003, una impresión en la carátula de mensaje motivando el uso racional y eficiente de la energía y sus beneficios con la preservación del medio ambiente.

**CLAUSULA 16.-: FACTURACION Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS:** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que EMCALI EICE ESP tenga derecho, los cuales se distinguirán de los que se originan por los consumos y la razón de la misma se explicará en forma precisa. EMCALI EICE ESP podrá emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras Empresas de Servicios Públicos y/o entidades con las cuales haya celebrado convenios con tal propósito. El usuario y/o suscriptor deberá pagar junto con el servicio de energía eléctrica los valores que por concepto de saneamiento básico, aseo y/o alcantarillado y alumbrado público le facture la Empresa, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja, reclamación o recurso debidamente interpuesto ante la Empresa que prestó el servicio.

Los valores que EMCALI E.I.C.E. E.S.P. 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 EMCALI E.I.C.E. E.S.P. serán publicados en un diario de circulación regional. Los precios unitarios publicados se reajustarán o indexarán de acuerdo con las disposiciones vigentes. EMCALI E.I.C.E. E.S.P. se reserva el derecho de modificar los precios cuando lo considere conveniente.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, EMCALI EICE. ESP. 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 Usuario.

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, avisos etc., que haya convenido con EMCALI EICE ESP pagar en la factura del servicio de energía.

**CLAUSULA 17.-: PERIODO DE FACTURACION:** Las Facturas se entregarán mensualmente para el área urbana y mensual o bimestralmente en las áreas rurales o de difícil acceso y en el periodo acordado con el Suscriptor Comunitario en las Zonas Especiales de Prestación del Servicio o Zonas Especiales, mínimo con cinco (5) días de antelación a la fecha de vencimiento, mediante los mecanismos de sectorización y reparto puerta a puerta a la dirección que el Usuario haya suministrado. En el caso de sectores rurales y/o de difícil acceso, EMCALI EICE ESP deberá anunciar anticipadamente a los Usuarios el lugar donde serán dejadas las facturas. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, EMCALI podrá ajustar su periodo de facturación.

**CLAUSULA 18.-: SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA.** En las zonas urbanas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales se entregará en el predio donde se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

**CLAUSULA 19.-: MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA.** Las deudas derivadas de la prestación del servicio público podrán ser cobradas ejecutivamente ejerciendo la jurisdicción coactiva. La Factura expedida por EMCALI EICE ESP, debidamente firmada por el Representante Legal o quién haga sus veces, prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con la Ley 142 de 1994 y con las normas del derecho comercial y civil.

Las facturas no prestan mérito en lo que respecta al Aporte del Usuario al Fondo de Capitalización Social.

**CLAUSULA 20.- MORA EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO:** En caso de mora de los Usuarios en el pago de los servicios Públicos, EMCALI EICE ESP podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos a la tasa máxima que las disposiciones legales vigentes lo permitan. Este porcentaje se aplicará al valor total de la factura por pagos posteriores a la fecha de vencimiento sin recargo.

No se generará mora respecto del aporte del Usuario al Fondo de Capitalización Social.

**CLAUSULA 21.- INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS**

Para elaborar las facturas, es obligación de EMCALI EICE ESP adoptar los mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado por el usuario durante el periodo de facturación y sus promedios de consumos anteriores. Se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

**21.1** Sesenta y cinco por ciento (65%) para Usuarios residenciales, es decir, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio.

**21.2** Incrementos mayores a sesenta y cinco por ciento (65%) y disminuciones superiores a cincuenta por ciento (50%) para Usuarios no residenciales, es decir, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio y el límite inferior será 0.50 multiplicado por el consumo promedio. EMCALI EICE ESP se reserva el derecho de variar los porcentajes indicados de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 37 de la Resolución 108 de 1997

expedida por la CREG. EMCALI EICE ESP Deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originara la desviación.

Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la empresa 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 los contratos de condiciones uniformes. En la factura de cobro deberá especificarse la causa de la desviación.

Una vez aclarada la causa de las desviaciones, la empresa procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor o usuario, según sea el caso, en el siguiente período de facturación.

**CLAUSULA 22.-: IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN:** Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de energía su valor podrá establecerse así:

**22.1** EMCALI EICE ESP Establecerá el consumo facturable con base en los consumos promedios del mismo Usuario, o con base en los consumos promedios de 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).

**22.2** El consumo facturable a Usuarios que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará de la siguiente manera:

**Residenciales:** Con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los Usuarios del mismo estrato que cuenten con medida.

Para usuarios y/o suscriptores **No Residenciales** el consumo se determinará con base en aforos individuales.

**22.3** Cuando a un suscriptor y/o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión o calibración, o este se encuentre defectuoso, el consumo se establecerá con base en 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 con base en aforos individuales.

**CLAUSULA 23.-: 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 efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal 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.

La persona jurídica originada en la constitución de la propiedad horizontal es de naturaleza civil, sin ánimo de lucro, su denominación corresponderá a la del edificio o conjunto y su domicilio será el municipio o distrito donde este se localiza.

**CLAUSULA 24.-: COBRO DE SUMAS ADEUDADAS:** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva.

#### CAPITULO IV

#### CAUSALES Y PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSION

**CLAUSULA 25: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Durante el período de suspensión del servicio EMCALI EICE ESP sólo podrá cobrar intereses de mora sobre los saldos insolutos. EMCALI EICE ESP suspenderá el servicio en los siguientes casos:

**25.1 De Común Acuerdo:** Cuando lo solicite el Usuario y ésta sea aceptada por EMCALI EICE ESP, siguiendo este procedimiento:

La solicitud deberá presentarse con una antelación no inferior a 48 (cuarenta y ocho horas) a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión, si convienen con ello EMCALI EICE ESP y los terceros que puedan resultar afectados. El plazo máximo de suspensión del servicio de común acuerdo será de seis (6) meses previa solicitud del usuario. El suscriptor o usuario podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual EMCALI EICE ESP podrá cobrar el valor establecido para una suspensión.

La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. EMCALI EICE ESP podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos de conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

**25.2. En interés del servicio:** EMCALI EICE ESP podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo, en los siguientes casos:

**25.2.1** Para hacer reparaciones técnicas, expansiones de las redes, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello de aviso amplio y oportuno a los Usuarios de acuerdo a las normas y regulación vigente excepto en los casos de fuerza mayor y caso fortuito.

**25.2.2** 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 usuario pueda hacer valer sus derechos o por que 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.

**25.3 Por incumplimiento del Usuario:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato imputable al suscriptor y/o usuario tiene lugar en los siguientes eventos:

**25.3.1** Por falta de pago. EMCALI EICE ESP podrá efectuar la suspensión del servicio a partir del incumplimiento de la primera factura y en ningún caso excederá de tres (3) periodos de facturación si esta es mensual o dos (2) periodos si la facturación es bimestral, 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 usuario y/o suscriptor 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.

**25.3.2** Por hacer conexiones irregulares o anormales en las acometidas, medidores o en las redes sin autorización de EMCALI EICE ESP.

**25.3.3.** Por dar al servicio público domiciliario de energía o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con EMCALI EICE ESP o instalar equipos no autorizados por EMCALI EICE ESP que puedan afectar el sistema eléctrico.

**25.3.4** Por realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de EMCALI EICE ESP.

**25.3.5** Proporcionar el servicio público de energía a otro inmueble o usuario distinto al inmueble para el cual fue contratado el servicio.

**25.3.6** Por aumentar sin autorización de EMCALI EICE ESP la capacidad instalada por encima de la capacidad aprobada o contratada.

**25.3.7** La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor y/o usuario.

**25.3.8** La alteración inconsulta y unilateral de las condiciones contractuales de la prestación del servicio.

**25.3.9** Por no ejecutar las adecuaciones solicitadas por EMCALI EICE ESP, 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.

**25.3.10** Por no informar el suscriptor y/o usuario a EMCALI EICE ESP el cambio de actividad o estrato habiendo facturado EMCALI EICE ESP el consumo a una tarifa inferior a la que corresponde.

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

**25.3.12** Por no ejecutar la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio, dentro de los tres (3) meses siguientes a la solicitud efectuada por EMCALI EICE. ESP.

**25.3.13** Por adulterar las conexiones, aparatos de medición ó de control, ó alterar el normal funcionamiento de éstos.

**25.3.14** Por dañar, retirar o cambiar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, o que los existentes no correspondan con los instalados por EMCALI EICE. ESP.

**25.3.15** Por cancelar las facturas con cheques que resultaren impagados por el banco respectivo por culpa del librador, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de la iniciación de las acciones legales pertinentes a que hubiere lugar, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

**25.3.16** Por cancelar de manera reiterativa durante un (1) año, la factura con cheques que no sean pagados por el banco respectivo por la causal sin fondos.

**24.3.17** Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de EMCALI EICE. ESP, del Operador de Red respectivo o de los Usuarios.

**25.3.18** Por impedir a los empleados y/o contratistas autorizados por EMCALI EICE. ESP. Y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, acometidas, conexiones, equipos de medida ó control o la lectura de los medidores.

**25.3.19** Por no permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, vencido el plazo de un periodo de facturación otorgado por EMCALI EICE ESP cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.

**25.3.20** Por conectar equipos sin la autorización de EMCALI EICE. ESP a las acometidas externas.

**25.3.21** Por efectuar sin autorización de EMCALI EICE ESP una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

**25.3.22** Cuando se reciba solicitud del municipio donde se presta el servicio, conforme a lo dispuesto en el artículo 104 de la ley 388 de 1997, modificado por el Artículo 2 de la Ley 810 de 2003.

**PARAGRAFO:** En caso de suspensión del servicio, EMCALI dejará en el inmueble copia

del Acta correspondiente, indicando además la causa de la suspensión

**CLAUSULA 26.-: PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Para suspender el servicio, EMCALI EICE ESP deberá garantizar el debido proceso e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión:

**26.1** Para las causales de los numerales **25.3.1** y **25.3.15**, el procedimiento será el siguiente:

Vencido el plazo para la cancelación de la factura, la oficina competente, teniendo en cuenta los parámetros que EMCALI E.I.C.E. ESP ha definido previamente para esta actividad, verifica el listado de Usuarios incumplidos y expide las órdenes de suspensión del servicio de energía.

**26.2** Para las demás causales del numeral **25.3**, el procedimiento será el siguiente:

EMCALI EICE ESP hará revisiones periódicas para establecer si los Usuarios están dando cumplimiento a lo pactado en el presente contrato de condiciones uniformes. En caso de presentarse alguna de las causales de incumplimiento del contrato aquí previstas, EMCALI EICE ESP suspenderá el servicio inmediatamente y levantará un Acta. Copia de dicha Acta se entregará al Usuario para que se haga presente en la oficina de la dependencia que adelantó el procedimiento. Una vez realizada el Acta se llevará a las oficinas de EMCALI EICE ESP o quién lo represente para realizar esta actividad, quien adelantará el trámite correspondiente.

Haya o no suspensión, EMCALI EICE ESP puede ejercer todos sus derechos que las leyes y este contrato le conceden para el evento del incumplimiento.

EMCALI EICE ESP está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por incumplimiento del Usuario a las condiciones del presente contrato. 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.

**CLAUSULA 27.-: IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN:** No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario por falta de pago, cuando EMCALI:

**27.1** 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.

**27.2** Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario duplicado de la misma, no se le haya expedido.

**27.3.** No facturó el servicio prestado.

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, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.

**CLAUSULA 28.- CORTE DEL SERVICIO.** EMCALI EICE ESP podrá proceder al corte del servicio con el desmonte simultaneo de los aparatos de medición y las acometidas domiciliarias, por las siguientes causas:

**28.1 Por mutuo acuerdo** entre las partes, siempre que los terceros a quien afecte convengan en ello.

**28.2. Unilateralmente** por parte de EMCALI EICE ESP en los siguientes casos:

**28.2.1** Por derivar el servicio a través de una acometida irregular.

**28.2.2** Atraso en el pago de tres (3) facturas consecutivas del servicio de energía.

**28.2.3** Por incumplimiento del contrato en forma repetida o en materias que afecten gravemente a EMCALI EICE ESP o a terceros.

**28.2.4** Por reincidencia en las causales de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.

**28.2.5** Cuando el inmueble donde se prestaba el servicio haya sido demolido.

**28.2.6** Por reconectar el servicio sin autorización de EMCALI EICE ESP y sin haber eliminado la causa que originó la suspensión.

**28.2.7** Cuando el servicio se encuentre suspendido por un periodo de tres (3) meses excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el usuario.

**28.2.8** Por cambio de comercializador.

**28.2.9** 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 relacionada con la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.

**28.2.10** Por solicitud de autoridad competente.

### **28.3 Unilateralmente por parte del Usuario:**

Cuando esta decisión no afecte a terceros o éstos convengan en ello en forma escrita ante EMCALI EICE ESP y sea presentada con dos (2) meses de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea la terminación.

Con excepción de los Usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el usuario podrá dar por terminado el presente contrato, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con EMCALI EICE ESP haya sido por un período mínimo de doce (12) meses y 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, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, e informe a EMCALI EICE ESP con una antelación mínima a un periodo de facturación.

**28.4** Por los demás motivos establecidos por la ley.

### **CLAUSULA 29.-: PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO.**

Para la causal **28.2** numeral **28.2.2**: Contados Tres (3) períodos a partir del momento en que el Usuario incumplió el pago de la factura, EMCALI EICE ESP verifica el citado incumplimiento y expide la orden de corte del servicio. La diligencia de corte se podrá realizar sin la presencia del Usuario.

Si el usuario tiene obligaciones pendientes que no han sido satisfechas, EMCALI EICE ESP emitirá la respectiva factura.

Para la causal **28.2** numeral **28.2. 8**:

El Usuario deberá dar aviso por escrito a EMCALI EICE ESP con una antelación no inferior a un (1) periodo de facturación, siempre y cuando su permanencia con EMCALI EICE ESP haya sido por un periodo mínimo de doce (12) meses 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 la deuda, previo estudio del crédito y aceptación por parte de

EMCALI EICE ESP.

EMCALI EICE ESP procederá al corte del servicio una vez sea informado, por la entidad competente, del registro de la frontera comercial a cargo del nuevo comercializador.

Para causales diferentes al **28.2** numerales **28.2.7** y **28.2.8**:

EMCALI EICE ESP hará revisiones periódicas para establecer si los Usuarios están dando cumplimiento a lo pactado en el presente contrato de condiciones uniformes. En caso de presentarse alguna de las causales de incumplimiento del contrato aquí previstas, EMCALI EICE ESP iniciará una actuación administrativa, conforme al artículo 28 del Código Contencioso Administrativo, 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. Una vez recibida la comunicación el suscriptor y/o usuario cuenta con un término de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de la comunicación, para ejercer su derecho a la defensa. EMCALI EICE ESP, mediante acto administrativo que se notifica 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.

Una vez en ejecutoriado el acto administrativo que ordene el corte del servicio, la empresa procederá a efectuarlo en terreno, dejando constancia de ello en un acta de visita, de la cual deberá dejarse copia al suscriptor y/o usuario.

El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que EMCALI E.I.C.E E.S.P. inicie las acciones necesarias para obtener por las vías judiciales o en el ejercicio de la jurisdicción coactiva, el cobro ejecutivo de la deuda y las demás acciones judiciales a que haya lugar.

### **CLAUSULA 30.-: RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.**

Cuando la suspensión o el corte del servicio sean imputables al Usuario, éste debe eliminar la causa que lo originó, pagar todos los gastos de reconexión o reinstalación en los que EMCALI EICE ESP incurra según el caso, cancelar las tarifas de reconexión o reinstalación antes que EMCALI EICE ESP proceda a restablecer el servicio. De acuerdo con el artículo 57, Parágrafo 2, de la Resolución 108 de 1997 de la CREG, EMCALI EICE ESP restablecerá el servicio en un término que no podrá exceder los tres (3) días; en caso contrario, esto será considerado falla en la prestación del servicio.

## **CAPITULO V OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO**

**CLAUSULA 31.-: SANCIONES:** EMCALI EICE ESP, previo cumplimiento del debido proceso, podrá imponer sanciones no pecuniarias a los suscriptores y/o usuarios por incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias, en los términos de la Constitución, la Ley y el presente Contrato. En consecuencia, procederán las siguientes sanciones, en atención al tipo de obligación incumplida por el suscriptor y/o usuario:

**31.1 Incumplimiento de obligaciones pecuniarias y no pecuniarias.** En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:

**31.1.1** Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables y las que modifiquen, adicionen o reformen.

**31.1.2** Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables y las que modifiquen, adicionen o reformen.

**31.1.3** Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

**31.1.4** Las demás que autorice la ley.

Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá retribuir el monto real

de los daños que haya sufrido EMCALI, en caso de haberse presentado. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido EMCALI 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.

**CLAUSULA 32.-: ACCIÓN PENAL POR EL USO INDEBIDO O FRAUDULENTO DEL SERVICIO DE ENERGÍA:** Conforme con la Ley 599 de 2000 en su Artículo 256 que establece el delito de "defraudación de fluidos", modificado por artículo 14 de la Ley 890 de 2004 que establece: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en 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.

Debe tenerse en cuenta lo indicado en el artículo 30 de la Ley 1153 de 2007, que indica que si la defraudación de fluidos no supera los diez (10) salarios mínimos legales vigentes, se considera la conducta como una Contravención contra el Patrimonio Económico, la que tendrá una sanción equivalente a trabajo social no remunerado de dos (2) a doce (12) semanas.

De acuerdo con las leyes aplicables en materia penal, EMCALI EICE ESP a través de su Representante Legal, podrá recurrir a la autoridad competente conforme con los parámetros establecidos, a presentar la querrela correspondiente para ejercer la acción penal por el uso indebido o fraudulento del servicio domiciliario de energía y adelantar las acciones judiciales necesarias para obtener el restablecimiento del derecho y el resarcimiento del daño ocasionado por la conducta punible.

**CLAUSULA 33.- INTERES 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 y/o de otros servicios prestados, EMCALI EICE ESP, podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

**CLAUSULA 34.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO:** EMCALI EICE ESP podrá informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

**CLAUSULA 35.- GARANTIAS EXIGIBLES:** EMCALI EICE ESP podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

**CLAUSULA 36.- FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** EMCALI EICE ESP suministrará el servicio de energía eléctrica de acuerdo con los niveles de calidad y continuidad definidos por la CREG y contenidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones y demás normas que los complementen o modifiquen. EMCALI EICE ESP compensará a sus usuarios por los indicadores de continuidad DES y FES de acuerdo con la normatividad vigente y solamente si se han superado los límites suministrados por el Operador de Red.

**CLAUSULA 37.- NIVELES DE CALIDAD Y CONTINUIDAD PRESTACION DEL SERVICIO:** Velar por la prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de EMCALI EICE ESP 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.

Reparaciones por Falla en la Prestación del Servicio. La falla del servicio da derecho al Usuario desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o al

cumplimiento de las siguientes reparaciones:

**37.1** 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.

**37.2** A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del 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, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al Usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el Usuario 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 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 EICE ESP, 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 indicado en el presente contrato.

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

## CAPITULO VI Petitiones, Quejas y Recursos

**CLAUSULA 38: PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las Oficinas organizadas para atención al usuario. EMCALI EICE ESP no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

**CLAUSULA 39.- PROCEDENCIA:** Las peticiones se presentarán en las instalaciones de EMCALI EICE ESP, en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

Las peticiones y quejas no requerirán presentación personal ni intervención de Abogado, aunque se emplee un mandatario para ello.

**CLAUSULA 40.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES:** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- 40.1 La designación del prestador al que se dirigen;
- 40.2 Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;
- 40.3 Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;
- 40.4 Las razones en que se apoya;
- 40.5 La relación de documentos que se acompañan y
- 40.6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- 40.7 La indicación clara de la calidad en que actúa el peticionario (propietario, arrendador, tenedor, poseedor o apoderado)
- 40.8 En caso de apoderados, el respectivo poder que lo autorice para actuar.
- 40.9 Si quien otorga o acepta el poder es una persona jurídica, deberá anexarse el respectivo certificado de existencia y representación legal, con vigencia no mayor a treinta (30) días.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de 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 sucinta.

**CLAUSULA 41.- DECISION DE PETICIONES VERBALES:** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará documento en el cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 41 de este Contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia

del documento se entregará al peticionario si éste la solicita.

**CLAUSULA 42.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACION ADICIONAL:** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva, conforme al Artículo 13 del C.C.A.

Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de EMCALI EICE ESP. 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.

**CLAUSULA 43.- PETICIONES INCOMPLETAS:** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**CLAUSULA 44.- RECHAZO DE LAS PETICIONES:** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

**CLAUSULA 45.- RECURSOS:** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

**45.1.** Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo 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 las empresas comerciales en el trato con su usuario y/o suscriptor, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

**45.2.** Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice EMCALI EICE ESP proceden el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

**45.3** El recurso de reposición debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que EMCALI EICE ESP notifique la decisión personalmente o por edicto al suscriptor y/o usuario en la Oficina de P.Q.R. que será la dependencia encargada de resolver los recursos, de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994.

**45.4** 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.

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

**45.6** EMCALI EICE ESP podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

**45.7** EMCALI EICE ESP no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. 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.

**45.8** El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante EMCALI EICE ESP dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o por edicto. EMCALI EICE ESP deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva.

**CLAUSULA 46.- TERMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos 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 auspicó 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 72 horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, EMCALI EICE ESP reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de 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 ejecutoria del acto administrativo presunto.

**CLAUSULA 47.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES:** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 43 y 44 de dicho Código.

EMCALI EICE ESP no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor y/o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

## CAPITULO VII

### FONDO DE CAPITALIZACION SOCIAL

**CLAUSULA 48.- FONDO DE CAPITALIZACION SOCIAL: APORTES Y BENEFICIOS:** De conformidad con lo previsto en el artículo 151 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 131 de la Ley 812 de 2003, los usuarios participarán con aportes en el Fondo de Capitalización Social con el dos por ciento (2%) del valor de la factura de lo causado en el mes. Para ello al tramitar la solicitud de servicio el usuario contará con un formato correspondiente a la manifestación de su voluntad en lo relacionado con su participación o no como aportante.

**48.1 CERTIFICADOS REPRESENTATIVOS DEL APORTE:** La Fiduciaria encargada del manejo de la cuenta específica del Fondo de Capitalización Social expedirá el certificado representativo de los aportes efectuados por los usuarios, el año inmediatamente anterior. Este certificado tendrá un plazo inicial de vencimiento de cinco (5) años, contados a partir de su expedición. Una vez vencido este término, podrá prorrogarse por periodos anuales sucesivos.

Con el fin de establecer la titularidad del aporte realizado por el usuario al Fondo de Capitalización Social de EMCALI EICE E.S.P., corresponderá al usuario diligenciar el formato impreso designado por EMCALI para este trámite, con el nombre e identificación de quien lo hace, igualmente la dirección del inmueble al cual se cargará el aporte. En caso de omitirse este procedimiento, EMCALI EICE E.S.P. define para todos los efectos legales, el titular de los aportes realizados al Fondo de Capitalización Social es el propietario del bien inmueble.

**48.2 PROCEDIMIENTO PARA LA EMISION DE LOS CERTIFICADOS:** La Fiduciaria, durante el primer trimestre de cada año calendario, emitirá los respectivos Certificados a cada uno de los usuarios que hayan aportado al Fondo de Capitalización Social durante el año inmediatamente anterior, los cuales serán entregados por EMCALI.

**48.3 RENDIMIENTO DE LOS APORTES:** EMCALI reconocerá a los usuarios un interés

anual corriente equivalente al DTF más dos (2) puntos porcentuales a partir de la fecha en que hagan el aporte, rendimiento que se abonará a la factura de servicios públicos en el primer trimestre de cada periodo fiscal. La liquidación se hará de forma mensual sobre los aportes del mes y del acumulado, tomando la DTF de la semana donde este el último día de cada mes.

**48.4 DEVOLUCION DEL APORTE:** En la fecha de redención de los Certificados Representativos del Aporte, la Fiduciaria devolverá a los usuarios los recursos aportados al Fondo de Capitalización Social, abonándolos al estado de cuenta de los servicios públicos de EMCALI, sobre la cual se ha realizado el mismo. Dicha devolución de los recursos aportados se hará a partir del mes siguiente a la fecha de redención de los Certificados, iniciando a partir del año 2011 para los certificados expedidos en el año 2006.

Con el fin de establecer la titularidad del aporte realizado por el usuario al Fondo de Capitalización Social de EMCALI EICE E.S.P., en el caso de coexistir varios aportantes sobre un mismo inmueble corresponderá al usuario y/o suscriptor presentar los documentos que lo acreditan como aportante al fondo o prueba de haber tramitado el formato elaborado por EMCALI para tal efecto.

**48.5 PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN EL COMITÉ EJECUTIVO:** En el evento en que la suma de los Aportes que los usuarios hagan al Fondo sea igual o superior al quince por ciento (15%) de la Deuda Reestructurada en cualquier momento, los usuarios podrán elegir un (1) miembro del Comité con su correspondiente suplente. El miembro así elegido sustituirá al renglón de los Proveedores en el evento en que aún esté pendiente de pago el Tramo A

## CAPITULO VIII

### MODIFICACIONES Y TERMINACION DEL CONTRATO

**CLÁUSULA 49.- MODIFICACIONES.** El Contrato sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

**49.1** Por mutuo acuerdo entre las partes.

**49.2** Por parte de EMCALI EICE ESP, haciendo efectivas las siguientes garantías:

**49.2.1** Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.

**49.2.2** Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.

**49.3** Por decisión de autoridad competente.

Lo dispuesto en el numeral 49.2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de EMCALI EICE ESP dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del Artículo 64 del Código Civil.

**CLÁUSULA 50.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuario, EMCALI EICE ESP podrá tener por resuelto el Contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

**50.1 Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al Contrato, si convienen en ello EMCALI EICE ESP y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite EMCALI EICE ESP, 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.

**50.2 Por incumplimiento** del Contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a EMCALI EICE ESP o a terceros. Son causales que afectan gravemente a EMCALI EICE ESP o a terceros las siguientes:

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

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

**50.2.3** Por el no pago oportuno en la fecha que EMCALI EICE ESP señale para el corte del servicio.

**50.2.4** 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 EICE ESP.

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

**50.2.6** 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.

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

**50.2.8** Por cambio de comercializador dando aviso por escrito con una antelación no inferior a un periodo de facturación, siempre y cuando su permanencia con EMCALI EICE ESP haya sido por un período mínimo de 12 meses y se encuentre a Paz y Salvo con sus obligaciones o garantice la deuda con un título valor y aceptación por parte.

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

## Capitulo IX DISPOSICIONES FINALES

**CLÁUSULA 51.- CESIÓN DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, 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 EICE ESP, oportunamente la cesión que efectúe del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, EMCALI EICE ESP conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del Contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este Contrato. EMCALI EICE ESP podrá ceder el Contrato cuando en éste se identifique al cesionario. Igualmente, EMCALI EICE ESP 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.

La participación en el Fondo de Capitalización Social no se entiende cedida, salvo disposición expresa y escrita del titular del aporte dirigida tanto a EMCALI EICE ESP como a la Fiduciaria.

**CLÁUSULA 52.- 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, el suscriptor y/o usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del CONTRATO

que se refieran a esos bienes. Cuando EMCALI EICE ESP 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 53.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre EMCALI EICE ESP y cualquiera de las otras personas que sean partes en el Contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del Contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

**CLAUSULA 54. - MEDIDAS QUE FACILITEN RAZONABLEMENTE VERIFICAR LA EJECUCIÓN O EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

Por parte del Usuario:

El Usuario deberá verificar que los cobros facturados correspondan a lo medido o a los servicios solicitados, igualmente deberá verificar que las facturas cumplan con los requisitos mínimos establecidos en este contrato.

Por parte de EMCALI EICE ESP:

EMCALI EICE. ESP realizará actividades dirigidas a disminuir las fallas en la prestación del servicio. Hará revisiones periódicas para detectar instalaciones fraudulentas, entre otras actividades que vayan en mejora y control del servicio.

**CLAUSULA 55. SISTEMA DE COMERCIALIZACION PREPAGO**

El Sistema de Comercialización Prepago es una modalidad de prestación del servicio de comercialización que EMCALI EICE ESP podrá ofrecer de acuerdo con las especificaciones contenidas en el ANEXO 2 del presente contrato.

**CLAUSULA 56. NATURALEZA JURÍDICA Y RÉGIMEN LEGAL.**

El presente Contrato es de "adhesión" y hacen parte de él, los anexos, las estipulaciones aquí escritas y todas las que EMCALI EICE. ESP. Aplica de manera uniforme en la prestación del servicio de energía eléctrica. Se rige por las disposiciones de las Leyes 142 y 143 de 1994, Ley 600 de 2000, Ley 689 de 2001, Ley 820 de 2003, Ley 1151 de 2007, la Resolución CREG 108 de 1997 y demás normas aplicables y las que las modifiquen, complementen o reglamenten, todas las cuales se entienden incorporadas al mismo y por las normas aplicables del Código de Comercio, del Código Civil y del Código Penal

Parágrafo Primero:

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas últimas.

Parágrafo Segundo:

Las partes conservan el derecho a pactar Cláusulas Adicionales o Especiales.

## ANEXO 1

### PROCEDIMIENTO PARA DETECCIÓN, EVALUACION Y COMPROBACION DE ANOMALIAS

#### 1. DETECCION DE ANOMALIAS:

Cuando por cualquier razón, EMCALI EICE ESP al efectuar revisión a las instalaciones internas y equipo de medición de un inmueble se presente ausencia, ruptura o indicio de adulteración 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 EICE ESP, 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 EICE ESP o cualquier otro 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 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 presenció 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 Usuario.

Dado el caso que el 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. EVALUACION Y COMPROBACION DE LAS ANOMALIAS:

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 Usuario y/o la valoración de los consumos dejados de facturar. Para ello 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 EICE ESP, 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 EICE ESP 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 de medida eléctrica. EMCALI se reserva el derecho de admitir o rechazar la solicitud

de un usuario a presenciar las pruebas de los medidores de energía por tratarse de un Laboratorio de Medidas Eléctricas acreditado ante la SIC

**2.3** Análisis del registro histórico de los consumos previos obtenidos por el 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 fraudulento del servicio de Energía eléctrica.

**2.5** Certificaciones de visitas efectuadas por empleados de EMCALI EICE ESP 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 Usuario.

**2.6** Cálculo efectuado por EMCALI EICE ESP del consumo del 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 antes de la detección de la anomalía.

#### 3. TIPIFICACION DE CONDUCTAS QUE DAN LUGAR A RECUPERAR ENERGÍA.

A continuación se describen las conductas consideradas violatorias del Contrato de Condiciones Uniformes y se establece el procedimiento para cobrar la energía dejada de facturar, que se aplicará en cada caso.

**3.1.** Irregularidad en las conexiones o aparatos de medición o 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 EICE ESP.

**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 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 dejada de facturar, se calculará de la siguiente manera:

CE x 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 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 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 usuario, siempre y cuando este corresponda a un 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 Usuarios con tarifa residencial, del 30% para los Usuarios con tarifa comercial, del 60% para los Usuarios del sector oficial, del 40% para los Usuarios del sector industrial que tengan una capacidad contratada inferior a 45 KVA, de 50% para los Usuarios del sector industrial que tengan una capacidad contratada igual o superior a 45 KVA e inferior a 200 KVA y de 60% para 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 procederá de acuerdo con lo establecido en la Regulación vigente para este aspecto.

**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 EICE ESP y en el caso no residencial será la tarifa máxima de Energía según la clase de servicio, nivel de voltaje y sistema de facturación.

## 5. COMUNICACIÓN DE LA INICIACIÓN DEL PROCESO

Establecida la anomalía,, se procederá a poner en conocimiento del Usuario la iniciación de un proceso administrativo que tiene por objeto la recuperación de la energía dejada de facturar, de conformidad con el artículo 28 del Código Contencioso Administrativo, mediante comunicación enviada por mensajería especializada, en donde se le informará como mínimo:

- 1.1** Una narración, clara y concreta de los hechos que han dado origen al inicio de la actuación administrativa.
- 1.2** El término con el que cuenta para ejercer efectivamente su derecho a la defensa, con indicación clara del lugar y la forma en que debe presentarla.
- 1.3** La posibilidad que tiene de aportar y/o solicitar las pruebas que considere pertinentes y necesarias para sustentar su defensa.
- 1.4** Las pruebas con las que cuenta la empresa para iniciar la actuación. Deberá aportarse copia de las mismas,
- 1.5** El procedimiento que se desarrollará para establecer si existe un uso no autorizado del servicio de energía y las disposiciones legales aplicables según lo establecido en este contrato de condiciones uniformes.
- 1.6** El derecho que tiene a presentar descargos y recursos en su defensa, todo de acuerdo a los términos y requisitos establecidos tanto en la Ley como en este contrato.

## 6. PRUEBAS

Una vez el 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 EICE ESP 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 la empresa, respecto al valor que EMCALI pretende recuperar 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 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.

## ANEXO 2

### SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA PREPAGO

#### 1. Definiciones.

**ABONO:** Cantidad de dinero que un suscriptor o usuario entrega en forma anticipada a EMCALI EICE ESP, para abonar a la factura de servicios públicos, porque el suscriptor o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, en las condiciones generales de prestación del servicio.

**ACTIVACION DEL PREPAGO:** Momento en el cual EMCALI EICE ESP a través del mecanismo que tenga establecido para tal fin, pone a disposición del usuario la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado.

**CONSUMO PREPAGADO:** Es la cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el usuario por el valor prepagado, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo que EMCALI EICE ESP disponga.

**MEDIDOR PREPAGO:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica por la cual paga anticipadamente.

**PREPAGO:** Compra de energía con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.

**SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO:** Modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica o de gas combustible al 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 PREPAGO:** Es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un Sistema de Comercialización **Prepago**

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato. Subsiste el contrato pero cesan las obligaciones a cargo de EMCALI EICE ESP.

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

#### 2. 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. No aplica a otros sistemas de pagos anticipados distintos.

### 3. 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.

**Parágrafo:** La instalación de medidores prepago procederá cuando así lo solicite el suscriptor a EMCALI EICE ESP, evento en el cual el medidor deberá ser sufragado por el respectivo suscriptor.

### 4. 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 EICE ESP. El prepago no comprende pagos a terceros.

### 5. Cargo de Comercialización.

Para los suscriptores o usuarios que hagan parte de un sistema de medición prepago, EMCALI EICE ESP se sujetará al cargo de Comercialización Prepago aprobado por la CREG. Mientras la Comisión aprueba este cargo EMCALI EICE ESP podrá aplicar una disminución de los cargos de comercialización, teniendo en cuenta el hecho de que no se requieren la lectura periódica del equipo de medida, la entrega de la factura en el domicilio y la gestión de recaudo.”

### 6. Información a registrar

Además de la información contenida en la factura que se indica en la Cláusula 15 del presente Contrato, en el momento de Activación de Prepago, EMCALI EICE ESP registrará en su sistema la siguiente información adicional:

- Identificación como Servicio de Comercialización de Prepago.
- Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepagado que se está registrando.
- Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepagos.
- Valor de la parte del prepago aplicado a la deuda por consumo, si existiere.
- Valor del saldo de la deuda pendiente por consumo, si existiere.
- Sanciones de carácter pecuniario.

El usuario podrá pedir copia de esta información, dentro del mes siguiente a la activación del prepago, la cual para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del usuario frente a EMCALI EICE ESP, se tendrá como una factura. En relación con aspectos ajenos a la factura, el usuario tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994.

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.

### 7. Derecho a regresar al sistema de comercialización pospago.

Los suscriptores o usuarios con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago, 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. Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador o suscriptor/usuario).

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

### 8. Obligación de atención a los usuarios.

EMCALI EICE ESP no podrá negar la solicitud de un suscriptor 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:

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

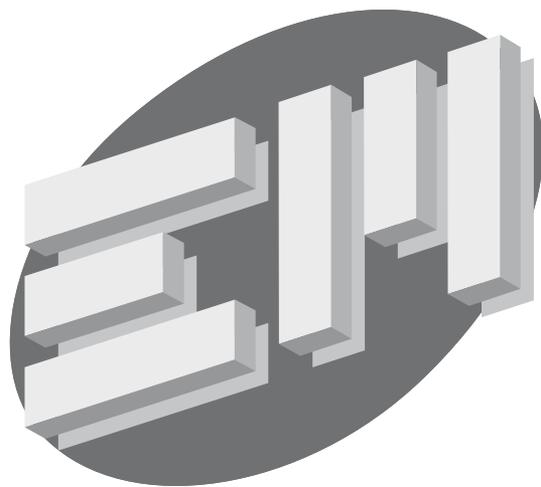
### 9. Condiciones técnicas.

- La plataforma tecnológica que utilice EMCALI EICE ESP, debe permitir la utilización del medidor prepago de un usuario en cualquier sistema de medición prepago.
- Los equipos de medida deben permitir la visualización del consumo neto, del restante prepagado y generar una alarma anterior al agotamiento de la energía eléctrica prepagada, y deberán cumplir los requisitos técnicos establecidos en el Código de Medida y demás regulación vigente.

### (Endnotes)

1

**SUSANA CORREA BORRERO**  
**Agente Especial Designada por la Superintendencia**  
**de Servicios Públicos Domiciliarios**



**EMCALI**

Transformando el  
presente para el futuro.



**EMCALI**