

El presente documento contiene el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica que ofrece la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P., (en adelante CEO) a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, el cual establece los términos y las condiciones para la prestación del servicio y define los derechos y obligaciones de las partes.

## **CAPÍTULO I**

### **DEFINICIONES**

**CLÁUSULA 1. DEFINICIONES:** Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del presente contrato, se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en la Ley 142 y 143 de 1994, Ley 689 de 2001, Ley 632 de 2000, y aquellas que las modifiquen, complementen o adicionen, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas “CREG”, el Reglamento Técnico de Instalación Eléctricas RETIE, las normas técnicas y normas ICONTEC, y demás legislación que rija para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica. A continuación, se describen las definiciones más frecuentes relacionadas con la prestación del servicio público de energía eléctrica:

- **Abono:** Cantidad de dinero que un suscriptor o usuario entrega de forma anticipada a CEO, para abonar al valor de la factura de servicios públicos.
- **Acometida:** Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios y en general en las unidades inmobiliarias cerradas de que trata la Ley 675 de 2001, la acometida llega hasta el registro de corte general.
- **Acometida fraudulenta:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del servicio de energía eléctrica, efectuada sin autorización de CEO y cuyo objeto es evitar total o parcialmente la medición del consumo por parte del prestador del servicio.
- **Acta de revisión e instalación eléctrica:** Es un documento diligenciado por un tercero autorizado por CEO, en el que se consigna el estado y las características de las instalaciones eléctricas, de los equipos de medida, de los sellos de seguridad y demás elementos utilizados en el predio del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO necesarios para la correcta prestación y medición del servicio suministrado.
- **Adulteración de los equipos de medición:** Cualquier acción tendiente a modificar las condiciones de fábrica y/o funcionamiento de los equipos de medida, con el fin de incidir directamente en el normal registro del consumo de la energía eléctrica y/o Exportación de Energía del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
- **Aforo o censo de carga:** Sumatoria de las capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentran instalados o susceptibles de ser conectados en un inmueble.
- **Alquiler de transformador:** Es el arrendamiento por la utilización de transformadores que son propiedad de CEO y que sean utilizados en forma exclusiva por un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
- **Alteración:** Cualquier modificación física de las condiciones técnicas en instalaciones internas o equipos de medida.
- **AMI:** infraestructura de medición avanzada. Es la infraestructura que permite la comunicación bidireccional con los usuarios del servicio de energía eléctrica. Esta infraestructura integra hardware (medidores avanzados, centros de gestión de medida, enrutadores, concentradores, antenas, entre otros), software y redes de comunicaciones que, en conjunto, permiten la operación de la infraestructura y la gestión de los datos del sistema de distribución de energía eléctrica y de los sistemas de medida.
- **Anomalía:** Modificación técnica en las instalaciones eléctricas y/o equipo de medida, en donde no se advierte manipulación voluntaria del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o un tercero, con el fin de alterar la medición del consumo y/o Exportación de Energía.
- **Área Rural de Menor Desarrollo:** Área perteneciente al sector rural de un municipio o distrito de zonas interconectadas definida como se establece en el Decreto 0111 del 20 de enero de 2012 o en las normas que lo modifiquen o sustituyan.
- **Autogeneración:** Aquella actividad realizada por personas naturales o jurídicas que producen energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades. -**Autogenerador:** Usuario que realiza la actividad de

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

autogeneración. El usuario puede ser o no ser propietario de los activos de autogeneración.

-**Autogeneración A Gran Escala:** Autogenerador con potencia instalada superior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya y que requiere de un contrato de respaldo con el OR.

-**Autogeneración a Pequeña Escala, AGPE:** Autogenerador con potencia instalada igual o inferior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.

- **Barrio Subnormal:** Asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos servidos a través del Sistema Interconectado Nacional, el cual reúne las características establecidas en el Decreto 0111 del 20 de enero de 2012 o en las normas que lo modifiquen o sustituyan.

- **Barrio en desarrollo progresivo:** Conjunto de viviendas de autoconstrucción con una infraestructura mínima de servicios y bienes públicos.

- **Cambio de nombre:** Actualización en los registros de CEO del nombre del propietario de un inmueble o suscriptor del contrato de servicio de energía eléctrica.

- **Carga de diseño:** Carga utilizada en el diseño eléctrico para el cálculo de protecciones, transformadores y el calibre de los cables de alimentación.

- **Carga Contratada:** Potencia autorizada y aprobada por CEO y que constituye la máxima carga que en condiciones normales de operación permite la alimentación de los equipos de un inmueble, sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica. La Demanda Máxima debe ser menor o igual a la carga contratada.

Los valores mínimos de la carga contratada son:

Residencial Estrato 1: 1.0 kVA

Residencial Estrato 2: 1.7 kVA

Residencial Estrato 3: 2.6 kVA

Residencial Estrato 4: 4.0 kVA

Residencial Estrato 5: 5.3 kVA

Residencial Estrato 6: 6.6 kVA

Otros: 2.0 kVA

En caso de existir alguna vivienda o edificio con un grado de electrificación clasificado como cliente singular (mayor de 6.6 kVA) se considerarán las potencias reales.

- **Carga o capacidad instalada:** Suma de las potencias nominales de los equipos eléctricos instalados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble. Cuando el SUScriptor Y/O USUARIO dispone de un transformador para su uso exclusivo, la carga instalada corresponde a la Capacidad Nominal del Transformador.

- **Cargo por conexión:** Cargo o valor que deberá pagar el suscriptor por una sola vez, para comenzar a desarrollar el Contrato del Servicio Públicos Domiciliario de Energía Eléctrica.

- **Cesión de activos:** Transmisión de activos eléctricos de la propiedad de terceros a CEO, mediante la celebración de un contrato de cesión.

- **Circuito:** Red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, cada sección o tramo se considera como un circuito.

- **Circuito de suplencia:** Circuito que alimenta total o parcialmente una carga, sólo cuando el circuito principal se encuentra fuera de servicio que tiene por objeto optimizar la continuidad y la confiabilidad en el suministro del

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

servicio. Las cuentas de los circuitos de suplencia hacen parte de la principal y por tanto la suspensión o corte del servicio de una comprenderá la otra.

- **Circuito principal:** Circuito que normalmente está en capacidad de alimentar la totalidad de la carga contratada.
- **Código de distribución:** Conjunto de disposiciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, a las cuales deben someterse las empresas de servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, así como los suscriptores y/o usuarios. El Código de Distribución de energía eléctrica está contenido en la Resolución CREG 070 de 1998, así como en las normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- **Código eléctrico nacional:** Conjunto de normas técnicas y de seguridad que rigen las instalaciones eléctricas en el país.
- **Compra de activos:** Adquisición de activos eléctricos por parte de CEO.
- **Conexión no autorizada:** Mecanismo fraudulento para acceder al servicio de energía eléctrica mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de estos.
- **Confiabilidad y continuidad:** Calidades que brindará CEO en la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, se refiere a un servicio regular y continuo. En el evento en que CEO suspendiera, restringiera o discontinuará el suministro debido a una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena a ella, no será responsable por cualquier pérdida o daño, directo o consecuente, resultante de tal suspensión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia o falla.
- **Consumo:** Cantidad de energía activa, entregada por CEO, medida en kilovatios-hora “kWh” o reactiva medida en Kilovoltiamperios reactivos – h (Kvar/h), recibida por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO en un período determinado, leída en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la Resolución CREG 047 de 2004 o en normas posteriores. El consumo también podrá medirse en Amperios-hora, previa autorización legal.
- **Consumo anormal:** Consumo de un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que al compararse con el promedio histórico consumo de este, o con los promedios de consumo de SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por CEO.
- **Consumo estimado:** Consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, o en consumos promedio de SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS con características similares, o en aforos individuales de carga de acuerdo a lo establecido en este contrato.
- **Consumo facturado:** Cantidad de energía eléctrica liquidada y cobrada al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, de acuerdo con las tarifas autorizadas para usuarios regulados o a los precios pactados para usuarios no regulados. La tarifa corresponderá al nivel de tensión donde se encuentra conectado el medidor del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
- **Consumo medido:** Cantidad de energía eléctrica determinada con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.
- **Consumo no autorizado:** Cantidad de energía eléctrica consumida no facturada por CEO, por ser efectuada a través de una acometida no autorizada por CEO, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.
- **Consumo promedio:** Cantidad de energía eléctrica determinada con base en el consumo histórico del usuario o del estrato al que pertenece el suministro en los últimos seis (6) meses de consumo.
- **Consumo de subsistencia:** Cantidad mínima de energía eléctrica utilizada en un mes por un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO típico para satisfacer las necesidades básicas que solamente pueden ser satisfechas mediante esta forma de energía final. Para el cálculo del consumo de subsistencia solo podrá tenerse en cuenta los energéticos sustitutos cuando estén disponibles para ser utilizados por estos SUSCRIPTOR Y/O USUARIOS.
- **Contrato de servicios públicos:** De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 es el contrato uniforme, consensual, en virtud del cual la empresa de servicios públicos presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, a cambio de un precio en dinero.

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

- **Contribución de Solidaridad:** Cargo obligatorio que deben hacer los usuarios del servicio de energía eléctrica pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales, de acuerdo con la reglamentación legal. Se trata de un recurso público, de carácter nacional, que aplica para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los usuarios de estratos 1 y 2, y del estrato 3 cuando la CREG defina las condiciones para su aplicación.
- **Contrato de Transacción:** Contrato a través del cual las partes terminan extrajudicialmente las diferencias suscitadas por valores a cobrar en la facturación, o dan por terminado un proceso judicial, contrato que producirá efectos de cosa juzgada.
- **Corte del servicio:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997 y en el presente contrato de servicio público. Es una consecuencia de la terminación del contrato de servicio público.
- **CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- **Crédito De Energía:** Cantidad de energía exportada a la red por un AGPE con FNCER que se permuta contra la importación de energía que éste realice durante un período de facturación.
- **Cuenta de cobro a entidad oficial:** Documento elaborado por CEO para las Entidades Oficiales a las que les presta el servicio, el cual contiene la relación de todos los conceptos adeudados a CEO y refleja el estado actual de cartera de la respectiva Entidad oficial.
- **Demanda máxima:** Potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un período dado expresada en kilovatios (Kw.).
- **Datos de energía eléctrica:** Es el conjunto de información relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica. Se incluyen, además de los registros de voltaje, corriente, consumo o producción de energía activa y reactiva periódicos, las tarifas del servicio, los relacionados con ausencia/presencia de tensión, cantidad y duración de las interrupciones del servicio y todas aquellas alarmas o señales que indiquen cambios en las condiciones del medidor avanzado, así como la programación del medidor avanzado incluyendo el software/firmware de operación del medidor y su posible actualización sin afectar la parte metrológica y los saldos de energía en los casos de los medidores con función de prepago. En adelante se denominan datos. Dentro de estos datos se deberán tener en cuenta la existencia de aquellos que tengan la calidad de datos personales en el marco de la Ley 1581 de 2012 y sus disposiciones reglamentarias, para lo cual, en estos casos, se debe atender lo dispuesto en estas normas por parte de los agentes que adquieran la calidad de responsables o encargados del tratamiento de datos personales. Los datos de energía eléctrica que no tengan la categoría de datos personales, y la información producida a partir de ellos, corresponden a información directamente relacionada con la prestación del servicio público domiciliario.
- **Datos personales:** son aquellos datos de energía eléctrica que cumplan con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus disposiciones reglamentarias.
- **Defensa del Usuario:** Respuesta y explicaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a los equipos de medida y/o acometida y/o instalación interna, de que habla el documento de inicio de la actuación administrativa iniciado por CEO.
- **Desviación Significativa:** Se entiende por desviaciones significativas, en el periodo de facturación, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos en el parágrafo 1º del artículo 37 *Investigación de desviaciones significativas* de la Resolución CREG 105 007 de 2024.
- **Día hábil:** Para todos los efectos del presente contrato, cuando se refiere a días hábiles se entenderá que son los días comprendidos de lunes a viernes, se trata de los laborables de CEO, que excluyen feriados y vacantes.
- **Electrodoméstico:** Equipo que utiliza la energía eléctrica para producir calor, luz u otra forma de energía.
- **Energía activa:** Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.
- **Energía Reactiva capacitiva.** Es la energía reactiva que se inyecta a la red y proviene de los campos eléctricos y se asocia a cargas con condensadores; como, por ejemplo, iluminación LED, sistemas informáticos, UPS, grandes líneas subterráneas o instalaciones de regulación compleja en media tensión.
- **Equipo de medida:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de energía eléctrica y/o Exportación de Energía.
- **Estrato socioeconómico:** Clasificación de las viviendas de acuerdo con las características constructivas de las mismas y de disponibilidad de vías de comunicación, medios de transporte, servicios públicos y demás

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

parámetros adoptados por el Departamento Nacional de Estadísticas "DANE" o la entidad autorizada para tal fin.

- **Estudio preliminar:** Procedimiento previo al estudio de factibilidad de servicio y del proyecto respectivo, mediante el cual CEO determina las condiciones técnicas y operativas en las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía.
- **Estudio de conexión particularmente complejo:** Documento que contiene el examen o investigación, que involucra el proyecto para realizar el montaje de una subestación o transformador de distribución o aquel que conlleva a cambio de voltaje para atender al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
- **Excedentes:** Toda exportación de energía eléctrica realizada por un autogenerador.
- **Exportación de Energía:** Cantidad de energía entregada a la red por un autogenerador.
- **Factor del medidor:** Número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un período determinado. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y/o de potencia.
- **Factor de potencia:** Es la razón entre la potencia activa (kW) y la potencia reactiva (KVAR). del mismo sistema eléctrico o parte de él. Puede tomar valores entre 0 y 1.
- **Factura de cobro:** Documento que contiene el cobro que CEO entrega o remite al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO como causa del consumo de energía eléctrica, así como de otros bienes y servicios en desarrollo del contrato de prestación de servicios. De conformidad con lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por CEO para el cobro del servicio público domiciliario de energía eléctrica prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
- **Factor de Utilización:** Tiempo promedio, estimado por mes, en el que CEO considera que suscriptor y/ o usuario tiene en uso sus bienes eléctricos.
- **Falla en la prestación del servicio:** Incumplimiento de parte de CEO en la prestación continua del servicio público de energía eléctrica, que dará derecho al suscriptor o usuario a la resolución del contrato o a su cumplimiento, con las reparaciones establecidas en la Ley.
- **FNCER:** Son las fuentes no convencionales de energía renovables tales como la biomasa, los pequeños aprovechamientos hidroeléctricos, la eólica, la geotérmica, la solar y los mares.
- **Garantía:** Según la Ley 1480 de 2011 es la obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto que sea suministrado -energía eléctrica- y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.
- **GIDI:** Es la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios, organizada en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994, encargada de realizar las funciones de gestión independiente de datos e información y funciones independientes de intercambio, gestión, integración, analítica y valor agregado de datos e información, y aquellas determinadas en el artículo 12 de la Resolución CREG 101 001 de 2022.
- **Irregularidad:** Cualquier alteración en la acometida, instalación interna y/o medidor, en el equipo de medida, que llegue a afectar la medición del consumo real y/o Exportación de Energía del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o que ponga en riesgo personas y bienes.
- **Importación de Energía:** Cantidad de energía eléctrica consumida de la red por un autogenerador.
- **Lectura:** Registro del consumo de energía eléctrica que marca el medidor.
- **Medidor:** Equipo que mide la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.
- **Medidor avanzado de energía eléctrica, medidor avanzado:** Según la definición de la Resolución 4 0072 de 2018 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, es el dispositivo que mide y registra datos de uso de energía eléctrica de los usuarios, en intervalos máximos de una hora, con capacidad de almacenar y transmitir dichos datos, por lo menos, con una frecuencia diaria, y que hace parte de AMI. La información registrada se podrá utilizar, entre otros fines, para la gestión comercial, la planeación y la operación del sistema, y la gestión de

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

pérdidas.

- **Mercado regulado:** Es el sistema en el que participan los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS regulados a quienes aplica el presente contrato y las empresas que los proveen de electricidad.
- **Notificación:** Diligencia que se lleva a cabo para poner en conocimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO las actuaciones o decisiones adoptadas por CEO con base en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía Eléctrica. La notificación podrá efectuarse según lo establecido en los artículos 67 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en forma personal o por aviso.
- **Normalización de las Instalaciones:** Son las adecuaciones de las instalaciones y/o cambio del medidor, que podrá realizar CEO, para garantizar una correcta medición del consumo y/o Exportación de Energía y el acceso permanente al sitio de ubicación del medidor para la toma de lecturas, o revisiones periódicas, cuando se detecten anomalías y/o Irregularidades que afecten los elementos de seguridad (cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc.), las acometidas y/o los medidores.
- **Notificación por aviso:** Acto mediante el cual CEO pone en conocimiento del SUSCRIPTOR y/o USUARIO una decisión empresarial, el cual consiste en un documento en el que se señala: la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. El aviso se envía a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra de la decisión empresarial, en caso de que no se pueda realizar la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación.
- **Obra eléctrica:** Peticiones de usuarios realizadas en media tensión que involucra la expansión de la red de distribución.
- **Organismo de certificación:** Es una entidad con competencia y la confiabilidad necesaria para administrar un sistema de certificación, consultando los intereses generales.
- **Periodo de facturación:** Término de tiempo que transcurre entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble. Este intervalo de tiempo será el establecido por CEO para el cobro del servicio.
- **Petición:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tiene derecho a presentar ante CEO. Comprende igualmente: a) QUEJA: medio por cual el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pone de manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio; y b) RECLAMO: Solicitud que hace el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con el objeto de que CEO revise una facturación o cualquier otra actuación suya. La reclamación no procede contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haberse expedido. CEO tiene la obligación de resolver las peticiones, 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.
- **Pequeña Obra:** Peticiones de usuarios realizadas en baja tensión que involucre la instalación de medidor y acometida y que no requiera expansión de la red de distribución.
- **Producto:** Codificación o número que asigna CEO como identificación de los predios a los cuales presta servicio de energía, según su ubicación geográfica, para representar el servicio contratado por EL SUSCRIPTOR.
- **Prueba sumaria:** Es la prueba que aún no ha sido sometida a contradicción, ni conocimiento o confrontación por parte SUSCRIPTOR Y/O USUARIO contra quien se quiere hacer valer.
- **Potencia Instalada de Generación:** Valor corresponde al nominal del sistema de autogeneración declarado al OR durante el proceso de conexión.
- **Reconocimiento de Activos:** Admisión de la propiedad de activos eléctricos de un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, previa verificación de la documentación soporte de los activos.
- **Red interna:** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipo 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,

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiera.

- **Reconexión del servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido y se han subsanado las causas que la originaron. Da lugar al cobro de un cargo de reconexión por parte de CEO.
- **Reinstalación del servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.
- **Recurso:** Es un acto mediante el cual el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se le haya notificado la decisión en relación con un reclamo, acto administrativo o trámite en el cual se afecte la prestación del servicio o la ejecución del contrato, manifiesta por escrito a CEO su inconformidad con toda o alguna parte de la decisión, con el fin de que CEO los revise para modificarlos, revocarlos, ratificarlos o aclararlos. Comprende los recursos de reposición y de apelación, el que procede en forma subsidiaria ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliados.
- **Recurso de reposición:** Es el que se presenta ante CEO para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte los intereses del suscriptor o usuario, en los casos y oportunidades previstos expresamente por la ley.
- **Recurso de apelación:** Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva en los términos establecidos por ésta.
- **Recurso de queja:** Es el que se presenta directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, cuando CEO rechaza el recurso de apelación.
- **Redes de distribución:** Conjunto de elementos utilizados para la transformación y el transporte de la energía eléctrica hasta el punto de entrega al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
- **Red de uso general:** Redes públicas que no forman parte de acometidas o de instalaciones internas.
- **RETIE:** Es el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, el cual establece las medidas que garantizan la seguridad de las personas, de la vida animal y vegetal y la preservación del medio ambiente, con el fin de evitar riesgos eléctricos y cuya observancia es obligatoria. El RETIE está contenido en la Resolución 90708 de agosto 30 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía.
- **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, tal y como lo define la Ley 142 de 1994.
- **Silencio administrativo positivo:** Es la ausencia de respuesta a la petición, queja o recurso presentada por un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, dentro del término legal de quince (15) días hábiles de su recibido, lo cual implica decisión favorable al peticionario, quejoso o recurrente.
- **Solidaridad:** Es la facultad legal que tiene CEO de exigirle solidariamente al Propietario del Inmueble, Suscriptor y/o Usuario el pago total de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio público de energía eléctrica.
- **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.
- **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:** Organismo de carácter técnico que ejerce el control, inspección y vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios.
- **Suscriptor y/o usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia del servicio público bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. Se le llama también consumidor. Los usuarios podrán convertirse en Autogeneradores en los términos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya.
- **Suscriptor y/o usuario no regulado:** Persona natural o jurídica con una demanda máxima definida por la CREG por instalación legalizada, cuya compra de electricidad se realiza a precios acordados libremente.
- **Suscriptor y/o usuario regulado:** Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la CREG.

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

- **Suscriptor y/o Usuario ilegal:** Usuario del servicio de energía que ha conectado las instalaciones del inmueble a las redes de CEO sin autorización y por lo tanto no ha sido reportado como SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de CEO.
- **Suscriptor Comunitario:** Grupo de usuarios ubicados en una Zona Especial de Prestación del Servicio representados en la forma estipulada en el Decreto 0111 de 2012 o en las normas que lo modifiquen o sustituyan, y que ha suscrito un acuerdo en los términos del artículo 15 de dicho Decreto.
- **Suscriptor Potencial.** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario del servicio público.
- **Suspensión del servicio:** Interrupción temporal del servicio de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato de condiciones uniformes o en la regulación vigente.
- **Tarifa:** Cargos que CEO cobra por la prestación del servicio, conforme a criterios señalados por la CREG.
- **Transformador dedicado:** Transformador que presta servicio únicamente a un Suscriptor y/o Usuario.
- **Último suspiro:** Funcionalidad de los medidores avanzados de energía eléctrica o del sistema de medición avanzada que consiste en informar, dependiendo del medio de comunicación utilizado, que se ha producido una interrupción o corte en el suministro eléctrico.
- **Unidad habitacional:** Vivienda independiente con acceso a la vía pública o zonas comunes.
- **Zonas de Difícil Gestión:** Conjunto de usuarios ubicados en una misma zona geográfica conectada al Sistema Interconectado Nacional, delimitada eléctricamente, que cumple las características definidas en el Decreto 0111 de 2012 o en las normas que lo modifiquen o sustituyan.
- **Zonas Especiales de Prestación del Servicio o Zonas Especiales:** Zonas no Interconectadas, territorios insulares, Barrios Subnormales, Áreas Rurales de Menor Desarrollo y Comunidades de Difícil Gestión.

**CAPITULO II**  
**CRITERIOS PARA LA PROTECCION**  
**DE LOS DERECHO DE LOS USUARIOS**

**CLAUSULA 2. CRITERIOS GENERALES**

**1.- De los Derechos y Garantías Mínimas.-** Los derechos y garantías consagrados por la Constitución Nacional, las leyes 142 y 143 de 1994, en las normas de carácter general expedidas por la CREG, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos en favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios.

**2.- De acceso al Servicio.-** Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles, para la conexión al servicio, tendrán derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica, sin perjuicio de que CEO pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios.

**3.- De Libre Elección del Prestador del Servicio.** - Se trata de la libertad que tiene cualquier usuario a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimiento de suministro de energía eléctrica, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

**4.- De Calidad y Seguridad del Servicio.** - Es la obligación que tiene CEO de suministrar el servicio con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos por la CREG.

**5.- De Racionalidad.** - Es la obligación que tiene CEO de velar porque el servicio se preste y se utilice de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definida para el servicio y de desarrollar programas educativos tendientes a crear cultura de uso razonable del servicio.

**6.- De Neutralidad.** - Es la obligación que tiene CEO de otorgar tratamiento igual a sus suscriptores y/o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas derivadas de la prestación del servicio.

**7.- De Buena Fe.** - Es la obligación que tiene CEO y los suscriptores y/o usuarios de actuar en la ejecución del contrato con lealtad, rectitud y honestidad.

**8.- De Obligatoriedad del Contrato.** - Como el Contrato es ley para las partes, CEO y el suscriptor y/o usuario están obligados a cumplir no sólo las disposiciones expresamente pactadas, sino también aquellas que emanan de la



**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

naturaleza del Contrato, las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del servicio y las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes. **9.- De no Abuso de Posición Dominante.** - Es la obligación que tiene CEO de abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando legalmente la ostente. **10.- De no Abuso del Derecho.** - Es la obligación que tiene las partes de este Contrato de no abusar o ejercitar los derechos en forma tal que puedan causar daño, ni con un fin distinto al señalado por la ley. **11.- De Información y Transparencia.**- Es la facultad de los suscriptores y / o usuarios de solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones que realice CEO en la prestación del servicio público de energía eléctrica, siempre que no se trate de información calificada por la ley como secreta o reservada y que además se cumplan los requisitos y condiciones establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9 de la Ley 142 de 1994. **12.- De Queja y Reclamo.** - Es la facultad de los usuarios o suscriptores del servicio público domiciliario de presentar a CEO las peticiones, quejas y reclamos y recursos, así como la obligación de parte de CEO de atender, tramitar y solucionarlos en forma oportuna. **13.- De Facturación Oportuna.** - Es la facultad que tienen los suscriptores y/o usuarios a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro del servicio de energía eléctrica y demás servicios inherentes de la prestación, y la obligación correlativa que tiene CEO de proceder a cobrar el valor del servicio en la oportunidad legal o contractual. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos o a una dirección diferente a la del lugar de prestación del servicio, en cuyo evento los costos del envío correrán por cuenta del suscriptor y/o usuario. **14.- De Obligatoriedad del Pago.** - Es la obligación que tienen los suscriptores y/o usuarios de pagar en los términos definidos por la ley y el presente contrato, la factura del servicio presentada por CEO, en razón de la prestación del servicio. **15.- De Participación.** - Es la atribución que tienen los suscriptores y/o usuarios a participar en la gestión y fiscalización de la prestación del servicio, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994 y demás normas que la desarrollen. **16.- De Agilidad y Economía en los Trámites.** - Es la obligación de parte de CEO abstenerse de imponer a los suscriptores y/o usuarios, trámites que de acuerdo con las normas vigentes estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que pueda verificar en sus archivos. **17.- De Responsabilidad.** - Es la obligación que tienen las partes del Contrato de responder por los daños e indemnizar los perjuicios causados, de acuerdo con la ley.

**CAPITULO III**  
**DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**CLAUSULA 3. PARTES DEL CONTRATO:** Son partes del presente contrato, por una parte, la Compañía Energética de Occidente S.A. E.S.P. (en lo sucesivo CEO), identificada con el NIT 900366010-1, constituida bajo la modalidad de sociedad por acciones simplificada de conformidad con la leyes colombianas, sometida al régimen establecido para las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, creada mediante documento privado de 24 de junio de 2010, inscrita en la Cámara de Comercio del Cauca el 29 de julio de 2010, empresa a cargo de comercialización y distribución de energía eléctrica en el Departamento del Cauca, y, por la otra parte, el SUScriptor Y/O USUARIO, o aquellas personas a quienes el suscriptor haya cedido total o parcialmente el contrato, bien por convención o por disposición legal. **PARÁGRAFO:** El propietario, el poseedor o tenedor del inmueble y demás usuarios del servicio serán solidarios en los derechos y deberes que se desprendan del presente Contrato. Para ser parte del presente contrato el SUScriptor Y/O USUARIO, capaz de contratar solo debe acreditar que habita o utiliza de modo permanente un inmueble, a cualquier título.

**CLAUSULA 4. OBJETO DEL CONTRATO:** En virtud del presente contrato de condiciones uniformes para la

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

prestación del servicio de energía eléctrica, CEO se obliga a prestar el servicio de energía eléctrica al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, a cambio de un precio en dinero, convenido de conformidad con el régimen tarifario previsto por la CREG, en forma regular, continua y eficiente atendiendo las condiciones de calidad y eficacia establecidas por la autoridad competente, las cláusulas del presente contrato, y la ley de servicios públicos. Hacen parte del presente contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que CEO aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, además de aquellas contenidas en las leyes vigentes y en particular las Leyes 142 y 143 del 1994, las demás Leyes que las modifiquen o adicionen y las reglamentaciones expedidas por la CREG, el Ministerio de Minas y Energía, las Normas Técnicas Colombianas (NTC) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El Suscriptor y/o Usuario se obliga a utilizar la energía para los fines estipulados en el presente contrato, a pagar oportunamente el valor establecido por la conexión y en todo caso el valor de las facturas que mensualmente emitirá CEO por la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica. Existe contrato de Servicio Público Domiciliario de Energía aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS.

**CLAUSULA 5. DEBERES DE LAS PARTES.** - Las relaciones que surjan entre las partes derivadas del presente Contrato se desarrollarán dentro de los principios de la buena fe y responsabilidad. Es deber de CEO velar por que se cumplan los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios establecidos en la Resolución CREG 108 de 1997. Y por su lado, es deber del usuario, realizar el pago por el servicio prestado, así como cumplir las demás obligaciones previstas en la ley y por el presente contrato.

**CLAUSULA 6. NATURALEZA DEL CONTRATO.** El presente contrato es un contrato uniforme y consensual, del cual forman parte no sólo las estipulaciones escritas, sino todas las que CEO aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, así como las contenidas en la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones expedidas por la CREG y demás normas. También forman parte del presente contrato, la solicitud del servicio en la cual se indicarán, entre otros aspectos, las condiciones de uso, lugar, adquirente y la constancia de cumplimiento de los requisitos mínimos de carácter técnico.

**CLAUSULA 7. DEBER DE INFORMAR SOBRE LAS CONDICIONES UNIFORMES:** CEO. Informará, por medios de divulgación masiva en el territorio donde presta sus servicios, acerca de la adopción del presente Contrato de Condiciones Uniformes, o de las modificaciones del mismo. CEO tendrá a disposición de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS actuales y potenciales copias de estas condiciones uniformes y las suministrará a quien las solicite.

**CLAUSULA 8. EXISTENCIA DEL CONTRATO.** El presente contrato existe desde que CEO define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio público domiciliario de energía eléctrica, y el propietario, suscriptor o usuario o quien utiliza un inmueble determinado solicita, recibe y/o se beneficia allí del servicio de energía eléctrica, siempre y cuando el usuario y el inmueble se encuentren en las condiciones establecidas en este Contrato.

El Contrato, por ser consensual, no requiere de formalidades especiales para que surta efectos jurídicos, sin necesidad de la firma de parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

**CLAUSULA 9. VIGENCIA DEL CONTRATO.** Este contrato tiene vigencia a partir de la fecha de su publicación, es a término indefinido y podrá darse por terminado de común acuerdo entre las partes y los terceros que puedan resultar afectados, en los casos dispuestos por la ley o en el presente contrato.

**CLAUSULA 10. CESIÓN DEL CONTRATO.** En la enajenación de bienes raíces, se entenderá que habrá cesión de este Contrato, salvo que las partes acuerden expresamente otra cosa. La cesión operará de pleno derecho e

incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio de energía eléctrica. La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor en los casos de cesión del contrato por enajenación no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001 artículo 18, respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

**CLAUSULA 11. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Podrá darse fin al presente contrato cuando se presenten las causales establecidas en la Ley que regula la materia y las establecidas en el presente contrato de condiciones uniformes. Una vez terminado el contrato, cualquier conexión a la red de distribución de CEO será considerada como de uso no autorizado del servicio de energía eléctrica y constituirá delito de defraudación de fluidos, consagrado en el artículo 256 del Código Penal (Ley 599 del 2.000).

**CLAUSULA 12. SOLIDARIDAD.** Es la facultad legal que tiene el acreedor, en este caso CEO, de exigirle a cualquiera o a todas las personas que conforman la parte USUARIO y/o Suscriptor, o sea, el Propietario del Inmueble, el Suscriptor y/o Usuario el pago total de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio público de energía eléctrica.

**CLAUSULA 13. INMUEBLES ARRENDADOS.** 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, será solidariamente responsable del pago y cumplimiento de 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.

#### **CAPITULO IV**

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

**CLAUSULA 14. DERECHOS DE LAS PARTES.** En el presente contrato se entienden incorporados los derechos que, a favor de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994 y en los actos administrativos proferidos por la CREG, y demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen o subroguen, así como en los reglamentos generales que expida la comisión, en especial las contenidas en el régimen de competencias y las expedidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como los aquí establecidos.

**CLAUSULA 15. DERECHOS DE CEO.** Son derechos de CEO además de los establecidos en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, y otras disposiciones de este Contrato, los siguientes:

1. Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio.
2. Facturar por el servicio prestado.
3. Obtener el pago oportuno y completo de los servicios prestados.
4. Suspender el servicio y dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
5. Obtener el pago de toda la energía consumida, aunque no haya sido registrada.
6. Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medida del consumo, y asegurarse que no se presenten consumos no autorizados,

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

7. Adelantar las actuaciones previstas para la recuperación de consumo no registrado por la existencia de anomalías o irregularidades en el equipo de medida o las instalaciones eléctricas.
8. Retirar temporalmente el equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento. En caso de retiro del medidor CEO procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación.

**CLAUSULA 16. DERECHOS DE LOS USUARIOS.** Son derechos del SUScriptor Y/O USUARIO, además de los establecidos en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 de 1994, y otras disposiciones de este Contrato, los siguientes:

1. Ser tratado dignamente.
2. No ser discriminado.
3. Obtener en forma clara y oportuna la información sobre sus obligaciones y las consecuencias por el incumplimiento.
4. Que los recursos contra las decisiones de parte de CEO sean resueltos antes de que se produzca el corte del servicio.
5. Que se preserve la confianza legítima del usuario respecto de la continuidad de la prestación del servicio, siempre que haya cumplido con sus deberes.
6. La libre elección del prestador del servicio.
7. La medición de los consumos reales y de la Exportación de Energía.
8. Solicitar información.
9. Reclamar a CEO para que le sea asignado el estrato en el que fue clasificado por autoridad competente.
10. Conocer las condiciones uniformes de este Contrato.
11. Ser protegido contra conductas que signifiquen abuso de posición dominante de CEO.
12. La prestación continúa del servicio, de buena calidad y a recibir una reparación en caso de falla del mismo.
13. Obtener información clara en las facturas.
14. La defensa en sede de CEO.
15. Presentar peticiones, quejas y recursos, relativos a este Contrato.
16. Recibir los servicios de forma continua y eficiente, a tarifas que se ajusten a los criterios de la Ley 142 de 1994.
17. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de energía eléctrica. CEO deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
18. 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.
19. No renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el Contrato le concede.
20. Solicitar a CEO, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si se presenta deterioro, y de ser el caso, a recibir las recomendaciones que considere oportunas para lograr a su costo la revisión, reparación o adecuación.
21. Que se retire en forma provisional el equipo de medida, o lograr el cambio del mismo y a que se realice las visitas técnicas. El SUScriptor Y/O USUARIO tiene derecho a solicitar copia del acta en la que se dejará constancia de las características del equipo retirado, las anomalías encontradas en el medidor, la causa de su retiro, la persona responsable del inmueble que presenció el retiro. Esta acta será firmada por el delegado de CEO y EL SUScriptor Y/O USUARIO.
22. Convertirse en un AGPE una vez cumpla con los requisitos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya, y se verifique la disponibilidad técnica del sistema según los estándares definidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya.
23. En caso de que ostente la calidad de AGPE, podrá entregar sus excedentes a CEO de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya, según corresponda.

**24.** En caso de que ostente la calidad de AGPE que utilice FNCER, que se le reconozca los excedentes como créditos de energía al cierre de cada periodo de facturación de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya, según corresponda.

**CLAUSULA 17. OBLIGACIONES DE CEO.** Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general impongan las Leyes o la regulación de la CREG, son obligaciones de CEO las siguientes:

**1.** Prestar el servicio en forma continua, de conformidad con los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad, salvo cuando se suspenda por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, por mutuo acuerdo entre las partes, por reparaciones técnicas, por mantenimientos periódicos, por inestabilidad del inmueble o del terreno para evitar perjuicios de terceros, o por el incumplimiento de las obligaciones por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

**2.** Efectuar la medición real del consumo en forma individual, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, o en su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 1994, o con base en aforos individuales.

**3.** Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las facturas con el ánimo de reparar e indemnizar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, cuando se presente una falla en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994.

**4.** Efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes y equipos de su propiedad.

**5.** Enviar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento, a la dirección registrada del inmueble o en aquel sitio que de manera formal haya sido indicado por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

**6.** Facturar los consumos suministrados y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la autoridad competente y de la ley puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO expresamente haya autorizado. Dentro de los conceptos que se pueden facturar están los siguientes: Revisión de instalaciones internas, verificación de instrumentos de medición, costos de conexión, reconexión, sellos de seguridad de los instrumentos de medición, instalación de instrumentos de medición, consecuencias económicas por el incumplimiento del contrato, financiaciones y demás cargos. Después de cinco (05) meses de haberse entregado la factura, CEO no podrá cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

**7.** Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o racionamientos, salvo que se trate de emergencias o eventos ajenos e irresistibles para CEO.

**8.** Informar a los usuarios sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio mediante publicación en un periódico de amplia circulación dentro del área donde CEO presta el servicio y disponer de copias para la entrega gratuita al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que lo solicite.

**9.** Adoptar mecanismos eficientes que permitan someter la facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, durante un período de facturación y sus promedios de consumos anteriores.

**10.** Suspender o cortar el servicio cuando se haya incurrido en cualquiera de las causales que expresamente señale el presente contrato, las demás disposiciones que así lo ordenen y en todo caso cuando se atente contra la seguridad del servicio. Si CEO incumple la obligación de suspensión, en los términos del Parágrafo del Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, se romperá la solidaridad.

**11.** Reconectar el servicio una vez CEO determine que se han superado las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión se efectuará durante las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión o en que se resuelva favorablemente la solicitud de reconexión del servicio.

**12.** Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte, previa solicitud como

nuevo servicio. La reinstalación se efectuará durante los tres (03) días hábiles siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen al corte.

**13.** Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en relación con el servicio público que preste la persona prestadora.

**14.** Efectuar visitas de control y revisar periódicamente, los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento y adoptar las precauciones eficaces para que no se alteren.

**15.** Dotar de un carné de identificación a los empleados y al personal autorizado para ingresar a las instalaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, para practicar revisiones y tomar las lecturas de los medidores. El carné deberá contener como mínimo nombre completo, número del documento de identidad, cargo y foto reciente del colaborador.

**16.** Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para recibir los servicios de energía, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por CEO o la autoridad competente.

**17.** Instalar sellos de seguridad o elementos similares que garanticen la protección del equipo de medida y dejar constancia de su instalación e identificación en el acta de instalación.

**18.** Devolver al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los medidores y demás equipos retirados por CEO que sean de su propiedad; no obstante, lo anterior en el evento que se inicie un procedimiento para determinar la existencia de **consumo no registrado**, CEO podrá retenerlos por razones de tipo probatorio, mientras culmina el proceso.

**19.** CEO podrá suministrar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, en el sitio de prestación del servicio, el comprobante de la lectura que registre el medidor. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO requiera información relacionada con la lectura, la COMPAÑÍA entregará la información indicada por el sistema comercial.

**20.** Otorgar financiamiento mínimo de tres (03) años al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de los estratos 1,2 y 3, para amortizar los cargos por conexión domiciliaria.

**21.** Disponer, en su página web, un sistema de información georreferenciado que permita a un potencial AGPE observar el estado de la red y las características técnicas básicas del punto de conexión deseado.

**22.** Disponer de un sistema de información computacional para que un potencial AGPE pueda adelantar todo el trámite de conexión, pueda recibir notificaciones y requerimientos por medios electrónicos y pueda conocer el estado de su trámite en todo momento a través de la página web, de conformidad con la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya.

**23.** Tramitar las solicitudes de conversión a AGPE elevadas por los Usuarios de conformidad con los principios de libertad de acceso, eficiencia, adaptabilidad y neutralidad contenidos en los artículos 3.9, 11.6 y 170 de la Ley 142 de 1994, así como en el artículo 6 de la Ley 143 de 1994 y en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

**24.** Recibir los excedentes producidos por los Autogeneradores a Pequeña Escala en los términos y condiciones previstos en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

**25.** Medir, liquidar, facturar e informar los valores correspondientes a los créditos de energía, exportación e importación de energía, y excedentes de acuerdo con la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. **26.** Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas legales.

Las obligaciones de CEO sólo se iniciarán cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haya convenido con ésta la prestación del servicio, y subsisten siempre y cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.

**CLAUSULA 18. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, POSEEDOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general impongan las Leyes, decretos o regulación de la CREG, son obligaciones del suscriptor, propietario o usuario del servicio de energía eléctrica, entre otras, las siguientes:

**OBLIGACIONES DE HACER**

**1.** Hacer uso del servicio público de energía eléctrica en los términos que determine la Comisión de Regulación de Energía y Gas [CREG].

**2.** Utilizar el servicio de forma eficiente y segura exclusivamente en el inmueble, el Producto, carga y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de servicio.

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

- 3.** Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas por CEO y la autoridad competente para el diseño y construcción de las instalaciones internas eléctricas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.
- 4.** Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento de que el factor de potencia sea menor del valor indicado, el SUScriptor Y/O USUARIO instalará por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. La exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de la instalación eléctrica. En caso de que la energía reactiva consumida por un SUScriptor Y/O USUARIO, sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa (kWh) que le es entregada en cada periodo horario, el exceso sobre este límite, en cada periodo, se liquidará únicamente por la componente de distribución del costo unitario de la tarifa.
- 5.** Adquirir, entregar, mantener y reparar, cuando CEO lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
- 6.** Permitir la revisión de los medidores y su lectura, destinando para la instalación de los medidores sitios de fácil acceso para el personal debidamente autorizado por CEO, so pena de que pueda suspenderse el servicio.
- 7.** Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por CEO para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar, producto de la ejecución del presente contrato, so pena de la suspensión del servicio.
- 8.** Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezcan con posibilidades de iluminación, que facilite tomar la lectura del consumo, debe ser un lugar ventilado, seco, no sujeto a temperaturas extremas, libre de escombros, basuras y en general libre de materiales que dificulten el acceso del personal autorizado por CEO, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.
- 9.** Responder por cualquier anomalía, irregularidad o adulteración que se encuentre en los sellos, medidores o elementos de seguridad, tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc. (elementos y equipos del sistema de medición), así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de CEO se hagan en relación con las condiciones del servicio que se han contratado, salvo que se presente fuerza mayor o caso fortuito, o circunstancias que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.
- 10.** Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que pueden ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.
- 11.** Informar de inmediato a CEO sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en el medidor o equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio y/o en el sistema de información comercial. El SUScriptor Y/O USUARIO podrá hacer los reportes de emergencia telefónicamente. No será obligación del suscriptor y/o usuario cerciorarse de que los medidores funcionan en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazados a satisfacción cuando CEO así lo exija, de acuerdo con lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
- 12.** Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión, reconexión y las facturas de cobro del consumo expedidas por CEO, dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El hecho de no recibir la factura de cobro no libera al SUScriptor Y/O USUARIO de la obligación de atender el pago.
- 13.** Reclamar, antes del vencimiento, cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en las facturas de cobro, y en todo caso dentro de los cinco (5) meses siguientes a su expedición.
- 14.** Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado en mal estado, adulterados o intervenidos o cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio contratado por CEO.
- 15.** Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que CEO indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el suscriptor y/o usuario y que afecten las redes de CEO.

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

Si el SUScriptor Y/O USUARIO se niega a desconectar o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, CEO podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días hábiles el suscriptor y/o usuario no ha efectuado la corrección pertinente, CEO lo desconectará del servicio, informándole con dos (2) días hábiles de anticipación al corte.

**16.** Estar a paz y salvo por todo concepto con CEO para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicio, con excepción de la presentación de quejas, peticiones y recursos de que trata el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en cuyo caso no se exigirá la cancelación total de la factura, sino las sumas no objeto de reclamación.

**17.** Suministrar la información que se requiera para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.

**18.** Pagar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.

**19.** Dar aviso a CEO cuando las facturas no le hayan sido entregadas pasados treinta y cinco (35) días calendario de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio, y tal virtud solicitar el duplicado y cancelar el valor del mismo.

**20.** Permitir a CEO la instalación, el retiro, cambio, revisión y/o reparación de la acometida cuando ésta no cumpla con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tales casos el SUScriptor Y/O USUARIO pagará el valor de los materiales y trabajos derivados de tales obras.

**21.** Dar aviso a CEO sobre la intención de terminación del contrato, con una antelación no inferior a un periodo de facturación.

**22.** Pagar los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato y sus intereses, cuando haya lugar a ello, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.

**23.** Presentar de forma respetuosa derechos de petición, quejas, recursos, y en general todas las formas de comunicación con CEO.

**24.** Velar por que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.

**25.** Solicitar a CEO autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.

**26.** Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando CEO lo requiera para sus programas de control.

**27.** Acatar las recomendaciones que realice CEO, en aplicación del Reglamento de Distribución expedido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas [CREG] y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas [RETIE], con las demás normas técnicas que expida CEO y disposiciones técnicas nacionales e internacionales.

**28.** Realizar, el propietario del inmueble, la denuncia del contrato de arrendamiento y constituir las pólizas y cauciones correspondientes de conformidad con la Ley 820 de 2003, reglamentado por el Decreto 3130 de 2003, so pena de ser solidariamente responsable por las obligaciones generadas por la prestación del servicio de energía eléctrica.

**29.** En los casos en que un Usuario quiera convertirse en AGPE, deberán cumplir con las condiciones para la conexión dispuestas en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

**30.** Los Usuarios que tiene la calidad de AGPE deberán reportar su información a CEO de conformidad con la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan; en caso de no efectuarlo podrán ser desconectados de la red de manera inmediata y no serán reconectados hasta tanto no se subsane dicha situación.

**31.** El Usuario que pretenda convertirse en AGPE, deberá verificar en la página web de CEO, que la red a la cual desea conectarse tenga disponibilidad para ello y cumpla con los parámetros y niveles de tensión establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

**OBLIGACIONES DE NO HACER**

**1.** Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los colaboradores de CEO.

**2.** Abstenerse de realizar por su cuenta la reconexión o reinstalación del servicio.

**3.** No intervenir la red de distribución que opera CEO con derivaciones de redes, o instalación de bienes, equipos o elementos no autorizados por ésta, ni mediante cualquier otra forma de intervención no autorizada por CEO.

**4.** No efectuar conexión, adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento



que integre la instalación eléctrica del SUScriptor Y/O USUARIO, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por CEO en su calidad de Operador de Red.

**5.** No retirar, dañar, romper o adulterar el equipo de medición ni cualquiera de los elementos de seguridad instalados en tales equipos, protección, control de gabinete o celda de medida, tales como cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., ni sustituir sin autorización de CEO los elementos instalados por ésta.

**6.** No utilizar el servicio para inmueble o unidad habitacional o zona especial, distintos para el cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud del servicio o el contrato, sin autorización previa de CEO.

**7.** No recibir en forma permanente o temporal el servicio de o a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

**8.** No aumentar la carga o capacidad instalada por encima de la contratada de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud del servicio o el contrato, sin autorización de CEO.

**9.** No cambiar la destinación o el uso del servicio para el cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud del servicio o el contrato, sin la autorización previa de CEO.

**10.** No reconectar o reinstalar el servicio de energía eléctrica sin autorización previa de CEO.

**11.** No usar o consumir el servicio de energía eléctrica a través de forma alguna no autorizada por CEO que le impida a la empresa registrar, medir o determinar el consumo a través de los mecanismos o procedimientos establecidos por ella.

**12.** Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

**CLAUSULA 19. CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES.** El SUScriptor Y/O USUARIO podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato de conformidad con la Resolución 108 de 1997, en los siguientes casos:

**a)** Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del Contrato.

**b)** Cuando el suscriptor y/o usuario, sea propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. 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.

**c)** Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. Para que la liberación de las obligaciones proceda, el interesado deberá presentar ante CEO la prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.

**d)** Cuando el suscriptor 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 CEO este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor 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 suscriptor del contrato de servicio públicos.

**e)** En los inmuebles rurales para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, se deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos.

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

**g)** Cuando el Suscriptor presente ante CEO, copia del auto admisorio de la demanda, o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que, sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial o una actuación de policía, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores del servicio.

**h)** Cuando el Suscriptor entregue en arriendo el inmueble destinado a vivienda urbana donde se presta el servicio, a través de contrato verbal o escrito, y aquel haya exigido al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a CEO el pago de las facturas correspondientes y conjuntamente se hubiere denunciado el contrato. En este caso el inmueble no quedará afecto al pago del servicio público (Artículo 15 Ley 820 de 2003). Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a CEO la existencia de dicha causal en la forma indicada.

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

## **CAPITULO V**

### **DE LA CONEXIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**CLAUSULA 20. MODALIDADES DEL SERVICIO.** - Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el servicio público domiciliario de energía eléctrica será prestado bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial, es aquel que se presta para otros fines.

**PARAGRAFO 1.-** Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

**PARAGRAFO 2.-** Los suscriptores o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los suscriptores o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.

**CLAUSULA 21. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El servicio público de energía eléctrica se suministrará bajo la modalidad de residencial o no residencial, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG y por CEO, dentro de las posibilidades técnicas y financieras, siempre y cuando el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde el inmueble esté ubicado no haya sido declarada como de medio o alto riesgo y las instalaciones eléctricas se hayan construido cumpliendo con las normas y reglamentos técnicos establecidos por las autoridades competentes. Sin embargo, CEO podrá en ciertos casos en donde la construcción se hubiere realizado sin autorización, suministrar el servicio de energía eléctrica provisionalmente en las condiciones que sea posible hacerlo, en las condiciones que se establezcan para las zonas de difícil gestión, excepto que el bien esté ubicado en zona de medio o alto riesgo, en este último caso CEO negará la prestación del servicio.

**CLAUSULA 22. SOLICITUDES Y REQUISITOS PARA LA CONEXIÓN DEL SERVICIO.** Todo SUSCRIPTOR Y/O USUARIO potencial deberá obtener de CEO la autorización previa para realizar la conexión. Todo SUSCRIPTOR Y/O USUARIO potencial que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación del servicio y que tenga la calidad de arrendatario del inmueble, deberá obtener y allegar a CEO la autorización previa del arrendador. La solicitud de conexión deberá presentarse en los términos previstos en el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica - Resolución CREG 070 de 1998 y deberá contener como mínimo la información general como: a) fecha y calidad en la que se hace la solicitud, b) nombre del suscriptor y/o usuario potencial, c) localización del predio, d) tipo de servicio o solicitud a realizar, e) tipo de carga a conectar, f) potencia máxima requerida y fecha de entrada en operación, h) tipo de uso, y copia de los documentos que soporten la solicitud. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta, CEO la recibirá y le indicará al solicitante los requisitos que faltan por cumplir. CEO exigirá que las conexiones internas de la vivienda cumplan con las condiciones técnicas establecidas en el RETIE, con constancia de un técnico matriculado, para lo cual contará con un formato de solicitud o alta de suministro que le será entregado al suscriptor potencial para tal fin cuando así lo requiera.

**PARÁGRAFO 1-** Los usuarios que se encuentren conectados a la red y que quieran convertirse en un AGPE lo podrán hacer de conformidad con lo establecido en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. Para el efecto, tanto el Usuario como CEO deberán ejecutar los procedimientos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan según corresponda, incluyendo, pero sin limitarse a la firma del Contrato de Conexión o Contrato de Conexión Simplificado.

**PARÁGRAFO 2:** En cualquier caso, los costos y gastos que se ocasionen para aumentar la capacidad de la red para poder atender la conexión del potencial usuario AGPE serán cubiertos por el solicitante y podrán ser incluidos en el contrato de conexión.

**CLAUSULA 23. FACTIBILIDAD DE SERVICIO:** Cuando un usuario tenga la intención de conectarse a la Red de Distribución de CEO, o modificar su conexión actual, se efectuará un Estudio de Factibilidad del servicio, con el fin de ofrecer al usuario un Punto de Conexión, que le garantice la disponibilidad del servicio dentro de los parámetros de calidad, confiabilidad y seguridad del Sistema. Mediante este procedimiento CEO determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. En general se requerirá del estudio preliminar de factibilidad, en los siguientes casos:

- a) Cuando no exista infraestructura eléctrica frente al inmueble.
- b) Cuando el proyecto involucre el montaje de una subestación o transformador de distribución.
- c) Cuando el proyecto conlleve un cambio de nivel de tensión.
- d) Cuando se requiera efectuar adecuaciones y/o ampliaciones de la red eléctrica existente.
- e) Cuando sea para Servicio Trifásico en Baja Tensión.

Tanto los servicios eventuales como los permanentes requieren estudio de la factibilidad de servicio. Si en la revisión de los diseños o en la ejecución de las obras, la Carga Diseñada o la Carga contratada Instalada difiere sustancialmente de la Carga aprobada en el Estudio de Factibilidad, se deberá presentar una nueva solicitud de factibilidad de Servicio. De acuerdo con el artículo 95 de la Ley 142 de 1994 los estudios de conexión, y por consiguiente los estudios preliminares, no se cobrarán a los suscriptores y/o usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3 derechos de suministro, formularios de solicitud, ni otros servicios ni bienes semejantes. De acuerdo con el numeral 4.4.2 del Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, las solicitudes de conexión se diferencian según el tipo de conexión, cargas que no implican la expansión de la red del sistema de distribución de CEO y cargas que implican la expansión de dicho sistema.

**PARÁGRAFO.** - De acuerdo con lo dispuesto en el inciso final del artículo 136 de la Ley 142 de 1994, CEO podrá exigir que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato.

**CLAUSULA 24. CARGO POR CONEXIÓN.** - De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, CEO podrá exigir de acuerdo con el presente contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a ejecutar el Contrato, CEO no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.

**PARAGRAFO 1.-** El cargo por conexión deberá ajustarse a lo dispuesto por la CREG sobre esta materia.

**PARAGRAFO 2.-** El cargo por conexión se cobrará por una sola vez al momento de efectuar la conexión al servicio. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva.

**CLAUSULA 25. COBROS PROHIBIDOS.** - De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, se prohíbe el cobro de derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un suscriptor o usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

**CLAUSULA 26. NEGACIÓN DEL SERVICIO:** CEO solo podrá negar la solicitud en los siguientes casos:

- a.) Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas.
- b.) Cuando el inmueble o las instalaciones no cumplan con las normas técnicas expedidas por la

autoridad competente.

c.) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de autoridad competente.

d.) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por CEO o por la autoridad competente.

e.) Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad con el RETIE expedido por un técnico certificado.

f.) Cuando para construir las redes o instalar las conexiones, sea necesario la utilización de predios privados, y aún no se cuente con la correspondiente servidumbre o derechos de paso necesarios, o CEO se encuentre en negociación de los mismos, en los términos del artículo 57 de la Ley 142 de 1994.

La negación de la conexión al servicio deberá comunicarse por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante CEO y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

g.) En el caso de los usuarios que quieran convertirse en AGPE, cuando no se cumplan los requisitos establecidos para el efecto de conformidad con la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

**CLAUSULA 27. PROCEDIMIENTOS SEGÚN TIPO DE CONEXIÓN.** Los procedimientos para la aprobación de una solicitud de conexión por parte de CEO se diferencian según el tipo de conexión, a saber:

**1. Cargas que implican la Expansión de la Red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local:** Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada requiera, además de la construcción de la acometida, la construcción de redes de uso general, CEO será responsable de la revisión y aprobación del diseño de tales redes. El diseño del proyecto es responsabilidad del solicitante y debe cumplir con las normas técnicas para la construcción de Redes en media y baja tensión establecidas por CEO, la norma de Acometidas y Medida, y con el cumplimiento de las siguientes etapas previas:

- Solicitud de Servicio
- Factibilidad de Servicio
- Revisión de Diseños.
- Revisión de Instalaciones de Enlace. Incluida la inspección de Obra y la entrega de certificados de Conformidades de productos con el RETIE de los materiales.
- Puesta en Servicio.

**2. Cargas que no implican la Expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local:** Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada sólo requiera de la construcción de la acometida y/o activo de conexión, el procedimiento a seguir será:

**2.1. Nivel I:** Cuando se requiera una conexión trifásica, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO potencial deberá presentar los planos eléctricos del inmueble y de la acometida hasta el punto de conexión definido en la etapa de factibilidad. Sin embargo, CEO, según las características de la demanda, podrá eliminar el requisito de los planos. Si la solicitud está relacionada con la modificación de una conexión existente o se trate de una conexión monofásica o bifásica no se requiere la presentación de los planos eléctricos.

**2.2. Niveles II, III y IV:** Para solicitar una conexión nueva o la modificación de una existente, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO potencial deberá presentar la información pertinente solicitada por CEO dependiendo de la complejidad de la conexión.

**PARÁGRAFO.-** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO potencial deberá cumplir los siguientes requisitos dependiendo del nivel de tensión según la resolución CREG 070 de 1.998; (i) los proyectos de Nivel de Tensión I y II deberán ser realizados y firmados por un técnico electricista o ingeniero con matrícula profesional vigente o de acuerdo como lo estipule la normatividad vigente, (ii) los proyectos para los Niveles de Tensión III y IV deberán ser realizados y firmados por un ingeniero electricista, que debe tener matrícula profesional vigente. Con la solicitud que presente el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO potencial, se deberá anexar copia de las licencias y/o permisos de la autoridad municipal del propietario de la red, si esta no es de propiedad de CEO, y en general los demás exigidos para cada

tipo de conexión, según la normatividad vigente.

**CLAUSULA 28. EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN.** - De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Distribución expedido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), las obras de infraestructura requeridas para concretar la conexión deberán ser realizadas bajo la absoluta responsabilidad del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO potencial. No obstante, previo acuerdo, CEO podrá ejecutar las obras de conexión, caso en el cual se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión. Las instalaciones internas son exclusivamente de responsabilidad del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro usuario. Las redes locales o de uso general que se requieran para la conexión son responsabilidad de CEO. Sin embargo, en el caso en que CEO presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el Usuario potencial, tales obras podrán ser realizadas por éste. En el evento de nuevas redes de uso general realizadas por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, éste deberá presentar ante CEO una garantía que ampare el cumplimiento de las normas técnicas descritas en dicho reglamento, por un monto no inferior al veinte por ciento (20%) de las obras y por un período de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos.

Para la puesta en servicio de la Obra, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá cumplir con las etapas previas.

**PARÁGRAFO.** - CEO cobrará las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión: a) El suministro e instalación del equipo de medición, b) el suministro de los materiales de la acometida y los que sean necesarios hasta el punto de protección general de la instalación, c) los estudios de conexión descritos en el listado de Costos Oficiales de CEO para cada una de las etapas previas a la puesta en servicio, y d) la ejecución de la obra de conexión. Adicionalmente, CEO ofrece los bienes y/o servicios relacionados con la conexión y en general la prestación del servicio de energía eléctrica. Las revisiones de la conexión y sellado de equipos de medida serán ejecutadas por CEO.

**CLAUSULA 29. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien haya pagado por ellos, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes. No obstante CEO se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta que se haya pagado el precio total por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**PARAGRAFO 1.-** El cambio, reparación o mantenimiento que deba hacerse al medidor o a la conexión en general, salvo en el período de garantía, correrá por cuenta del suscriptor y/o usuario que es quien los está utilizando.

**PARÁGRAFO 2.-** CEO podrá solicitar el otorgamiento de un título valor para garantizar las obligaciones contraídas con ella.

**PARÁGRAFO 3.-** El usuario no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión y/o el costo de instalación por la solicitud de suspensión o corte del servicio que haga a CEO.

**PARÁGRAFO 4.** Cuando la acometida externa sea suministrada por CEO, se garantizará su correcto funcionamiento por un período igual a la garantía otorgada por el fabricante de estos bienes. En caso de falla o incorrecto funcionamiento dentro del término de garantía, CEO repondrá la acometida defectuosa a su costa.

**CLAUSULA 30. CONEXIÓN EN UNA FRONTERA COMERCIAL:** De conformidad con lo dispuesto por el Código de Medición expedido por la CREG el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ubicado en un punto de frontera comercial, deberá instalar a su cargo los equipos de medición y sistemas de telemedida requeridos para el suministro del servicio, o en su defecto CEO podrá instalarlo y podrá cobrarle la factura.

**PARÁGRAFO 1:** En lo que respecta a los AGPE, se deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

**PARÁGRAFO 2:** En el caso de un usuario cuyo consumo de energía se encuentre registrado en una de las fronteras comerciales para agentes y usuarios de que trata el parágrafo del artículo 14 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, y requiera convertirse en AGPE a pequeña escala, deberá realizar

las adecuaciones en sus instalaciones para que sus consumos y entregas de excedentes no sean incluidos en la frontera que lo agregaba.

**CLAUSULA 31. PUESTA EN SERVICIO.** De conformidad con lo descrito en el Reglamento de Distribución expedido por la CREG previo a la puesta en servicio de una conexión, CEO verificará que la acometida y en general todos los equipos que hacen parte de la conexión del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO potencial cumplan con las normas técnicas exigibles (Certificación RETIE) y que la operación de sus equipos no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás usuarios. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá coordinar con CEO la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión.

**CLAUSULA 32. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El área de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica por parte de CEO es el departamento del Cauca. No obstante, CEO podrá prestar el servicio en todo el territorio nacional conforme a las normas legales vigentes.

**CLAUSULA 33. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.** CEO prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad que para el efecto ha señalado la CREG. Este es el principal derecho de que goza el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. En el evento de que la continuidad y calidad del servicio requeridos por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO sean superiores a los estándares establecidos en el Reglamento de Distribución y para mejorarlos se requiera la ejecución de obras de infraestructura para reforzar el Sistema de Transmisión Regional (STR) y/o Sistema de Distribución Local (SDL) de CEO, el costo de las obras será pagado por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO interesado.

**CLAUSULA 34. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, se entiende como falla en la prestación del servicio el incumplimiento de CEO en la prestación continua del servicio. La responsabilidad por falla en la prestación del servicio, de que tratan especialmente los artículos 136, 137, 139 y 142 de la Ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio definido por la CREG.

**CLAUSULA 35. REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Conforme a lo previsto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, la falla en la prestación del servicio da derecho al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo domiciliario y la tasa por alumbrado público cuando haya lugar, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación.
2. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasará en menos del valor de un día de consumo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado; más el valor de las inversiones o gastos en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrá acumularse, en favor del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral, con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a CEO por las autoridades, si tienen la misma causa.

**PARÁGRAFO. - NO ES FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga CEO, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, conexión de nuevos usuarios y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios, para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.

**CLAUSULA 36. SERVICIOS PROVISIONALES.** Los servicios provisionales de cargas menores a 20 kVA y con duración menor a una semana podrán ser aprobados a disposición de CEO por un periodo máximo de un mes sin medidor

y pago por anticipado de la energía. Para solicitudes con un tiempo superior serán consideradas como servicios permanentes y/o se instalará un equipo de medida acorde a la carga. Para provisionales de obras (instalación de transformador) y proyectos se instalará siempre un equipo de medida acorde a la carga con cargo al usuario. En caso de que el servicio provisional no se desconecte en la fecha pactada, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá informar a CEO.

## **CAPITULO VI**

### **DE LOS INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL CONSUMO**

**CLAUSULA 37. INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES.** Salvo las excepciones previstas en el presente contrato y en las normas vigentes, por regla general todos los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS a los que, por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, no sea posible instalarles medidor. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida, y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor frente a CEO, caso en el cual el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato de servicios públicos serán exigibles o se harán exigibles para ese único suscriptor. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características podrá solicitar a CEO la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición y cumpla con las condiciones técnicas y comerciales de CEO, caso en el cual a aquel se le tratará en forma independiente de los demás.

**PARÁGRAFO 1.:** La medición para los AGPE se efectuará conforme lo dispuesto en la Resolución CREG 030 de 2018, o la que la modifique, adicione o sustituya, y en lo no regulado en dicha normatividad, en lo dispuesto en este Contrato y en el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios.

**CLAUSULA 38. ADQUISICIÓN.** La adquisición de los equipos de medida puede ser por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, o por parte de CEO, en la siguiente forma:

En la fecha de conexión del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, CEO podrá adquirir e instalar los medidores. Los costos que se causen por estos conceptos serán facturados al respectivo SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, a título de venta. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO suministre directamente el medidor deberá manifestar su intención por escrito al momento de diligenciar la solicitud de servicio, caso en el cual el medidor deberá estar debidamente revisado, homologado y calibrado por un laboratorio acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditaciones (Superintendencia de Industria y Comercio). La aceptación del medidor adquirido por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO quedará sujeta a la aprobación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas y funcionamiento imparta el laboratorio de medidores designado por CEO. El medidor deberá quedar instalado el día en que se realiza la conexión del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

**PARÁGRAFO:** El equipo de medida avanzado será de propiedad de quien lo hubiere pagado, lo que se deberá efectuar de alguna de las siguientes formas, según la elección del usuario:

a) Adquirir su propio medidor avanzado. El usuario tendrá la oportunidad de escoger, adquirir y coordinar la instalación del medidor avanzado, siempre y cuando sea interoperable con la infraestructura de medición avanzada dispuesta por CEO. Para este efecto, el usuario que figure como suscriptor o propietario del inmueble informará que quiere acogerse a este procedimiento de manera expresa y escrita. En este caso, el usuario asumirá los costos de adquisición e instalación del medidor avanzado. b) Reemplazar el medidor tradicional por un medidor avanzado por parte de CEO. En el evento en que el usuario no acuda a la alternativa del literal anterior, CEO podrá asumir la responsabilidad y la totalidad de los costos de instalación del medidor avanzado y reemplazo del medidor tradicional. En esta opción, el propietario del medidor avanzado será CEO. El usuario deberá facilitar

el cambio del medidor. En caso contrario, se entenderá que se justificará la suspensión del servicio en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Cuando se demuestre que un usuario a quien se le ha instalado un equipo de medición avanzada ha realizado intervenciones al medidor que deterioran la calidad de medición adecuada y obliguen a su reposición, dicho usuario deberá responder por los daños causados conforme a las normas del derecho civil aplicables.

**CLAUSULA 39. INSTALACIÓN.** - La conexión de la acometida, así como la instalación, retiro, cambio o traslado del equipo de medición serán efectuados por CEO o por el personal autorizado por ella. Ninguna persona ajena a CEO podrá manipular ni desconectar los aparatos y equipos de medida y control una vez conectados por ésta. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO es responsable de la custodia de los equipos de medida y control, y el propietario de los mismos lo será de su adecuado mantenimiento. El medidor deberá ser instalado en una zona de fácil acceso al exterior.

**CLAUSULA 40. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.** Los medidores podrán ser monofásicos, bifásicos, trifásicos o multifuncionales de acuerdo con la conexión a la red y las necesidades del servicio. Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión se ajustarán a lo indicado en el Reglamento de Distribución de Energía y al tipo de punto de medida definido en el Código de Medida:

1. Para servicios cuya carga contratada sea igual o inferior a treinta kilovoltios amperios (30 kVA), la medida será directa en baja tensión (nivel I) con medidores de energía activa tipo estático.
2. Para cargas contratadas superiores a treinta kilovoltios amperios (30kVA) e inferiores a ciento cincuenta kilovoltios amperios (150kVA), la medida será semidirecta, en baja tensión (nivel I); la clase de precisión de los transformadores de corriente de acuerdo al tipo de punto de medición, según lo definido en el Código de Medida.
3. Para cargas contratadas superiores o iguales a ciento cincuenta kilovoltios amperios (150 kVA), la medida será indirecta, en nivel de tensión II y III, la clase de precisión de transformadores de tensión y de corriente, de acuerdo al tipo de punto de medición, según lo definido en el Código de Medida.
5. Los medidores de energía reactiva deben estar integrados con los medidores de energía activa con la precisión establecida en el Código de Medida.
6. Sistemas de medición para AGPE. Los Sistemas de Medición de los AGPE debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.
7. Para equipos de medida avanzados se recibirán aquellos interoperables con la infraestructura de medición avanzada dispuesta por CEO. Los medidores avanzados o los sistemas de medición avanzada deberán contar con la función de último suspiro. Adicionalmente, las unidades de medida deberán cumplir con lo dispuesto en el numeral 6.1 de la Norma Técnica Colombiana NTC 6079 expedida por ICONTEC o la que la modifique o sustituya, y deberán tener la capacidad de registrar mediciones con un intervalo de lectura de cada 15 minutos, y guardar datos de los canales de energía, tensión y corriente durante un mínimo de 60 días consecutivos. (Resolución CREG No. 101 001 de 2022).

**CLAUSULA 41. LOCALIZACIÓN.** Los equipos de medida deberán ser localizados en zonas de fácil acceso para su revisión, mantenimiento y lectura, de conformidad con las normas técnicas establecidas por CEO o en su defecto por la norma técnica colombiana (ICONTEC) aplicable, en caso de no existir norma técnica colombiana se emplearán normas de reconocido prestigio internacional aceptadas por el Ministerio de Minas y Energía.

Cuando la localización del equipo de medida del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ocasione el impedimento en la revisión, mantenimiento y lectura, CEO exigirá el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso al exterior. El cambio de localización podrá ser realizado por CEO, en cuyo caso, los valores correspondientes serán facturados en las tarifas vigentes; el impedimento en la reubicación del equipo de medida será causal de suspensión del servicio y se exigirá como condición para su reconexión el cambio de localización del equipo de medida a un lugar de fácil acceso.



Es responsabilidad del suscriptor o usuario velar por que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezca con posibilidad de iluminación, libre de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado por CEO, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad exigidas por CEO.

**CLAUSULA 42. CONTROL Y VERIFICACIÓN.** Cuando lo considere conveniente y necesario, CEO verificará el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para hacerlos examinar por un laboratorio debidamente acreditado, caso en el cual el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá escoger al momento de la revisión, el laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditaciones que considere conveniente para la revisión del equipo de medida; si no lo hace al momento del desmonte del mismo, CEO lo escogerá.

CEO podrá instalar un equipo provisional mientras se determina el estado del medidor retirado. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO permitirá el acceso de personal autorizado por CEO para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo y de Exportaciones de Energía; si El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO impide el acceso, CEO podrá suspender el servicio y solamente lo reconectará hasta que le sea permitido el acceso a las instalaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR asumirá los costos en que incurra CEO, cuando la designación del laboratorio al que se enviará el equipo de medida haya sido realizada por él.

La revisión de las instalaciones eléctricas y/o el equipo de medida se hará siempre en presencia del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, con el objeto de garantizar su participación en la diligencia. Si este no se encuentra en el inmueble, CEO procederá a sellar la instalación, pudiendo tomar registros visuales de su estado y reprogramará la revisión en la fecha indicada en la comunicación que para tales efectos se dejará en el inmueble del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no se hace presente en el inmueble durante la fecha programada en la citada comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que renunció a esa atribución. De lo anterior se dejará constancia en el acta de Revisión y se procederá por parte de CEO con las acciones programadas en presencia de un testigo.

Los resultados de la revisión y/o verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de Laboratorio, constituirán indicios para que CEO inicie el procedimiento para recuperación de energía descrito en el presente contrato, a fin de establecer la existencia de **consumo no registrado**.

**CLÁUSULA 43. RETIRO DEL EQUIPO DE MEDIDA PARA REVISIÓN EN LABORATORIO Y CADENA DE CUSTODIA.** Cuando del resultado de la revisión técnica y/o diligencia de verificación se establezca la necesidad de retirar temporalmente el medidor para determinar su estado y/o por cualquier otra circunstancia, CEO procederá a colocar el medidor retirado en una bolsa la cual será sellada en presencia de quien atiende la diligencia, firmada por él y por el representante de CEO, se procederá con su embalaje y posterior envío a un laboratorio acreditado; todo lo anterior con el fin de garantizar que el medidor no será intervenido hasta su entrega a dicho laboratorio. Así mismo, CEO procederá a instalar provisionalmente un medidor debidamente calibrado y certificado por un laboratorio para garantizar el registro adecuado de los consumos; de lo anterior se dejará constancia en el acta de revisión.

CEO podrá hacer el envío del equipo de medida retirado a un laboratorio acreditado; en el evento de que El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO manifieste su voluntad al momento de la revisión de que el medidor sea enviado a un laboratorio determinado, de ello se dejará constancia en el acta de revisión y el medidor será enviado por CEO al laboratorio por El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO seleccionado.

**CLAUSULA 44. REPOSICIÓN DE EQUIPO DE MEDIDA.** Cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar en forma adecuada los consumos, o no reúne las condiciones técnicas adecuadas, será obligación del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO reemplazarlo a satisfacción de CEO. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

también estará obligado a dicho cambio, cuando CEO determine que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos.

En los anteriores eventos, CEO procederá con el cambio o reemplazo del equipo de medida, instalando un medidor provisional de propiedad de CEO, con el fin de garantizar la medición de los consumos a facturar y de las Exportaciones de Energía.

Del resultado de la revisión realizada por el laboratorio y/o de la necesidad de su reemplazo para cumplir con los nuevos desarrollos tecnológicos, se comunicará al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, y se le concederá un plazo equivalente a un periodo de facturación, para que realice los cambios y adecuaciones correspondientes, vencido este plazo sin que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haya ejecutado las acciones correspondientes; CEO podrá:

- Proceder a dejar instalado el medidor y cobrar su valor en la factura de energía, previa notificación.
- CEO, atendiendo los planes y programas de inversión, podrá dejar los equipos de medida y acometidas instalados en calidad de comodato (préstamo de uso), en los términos establecidos en las normas civiles y comerciales, quedando el equipo de medida instalado como activo o bien de propiedad de CEO; en todo caso el medidor se instala bajo la exclusiva responsabilidad y cuidado del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, quien deberá responder por su daño, deterioro, uso irregular y pérdida, según las normas vigentes.
- Según se pacte con el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO CEO podrá entregar en calidad de arrendamiento, los bienes y equipos de medida instalados con destino al uso del servicio de energía eléctrica, facturando el valor del arrendamiento de manera mensual como cargo adicional en la factura del servicio de energía, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá responder por el daño, deterioro, uso irregular y pérdida del equipo arrendado, en los términos establecidos en las normas comerciales y civiles.

**PARÁGRAFO 1:** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, cuenta con la posibilidad de adquirir el equipo de medida e instalaciones eléctricas necesarias en forma inmediata en la misma visita de revisión. El precio de los mismos será cobrado a través de la factura del servicio de energía.

**PARÁGRAFO 2:** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá suministrar directamente el medidor, caso en el cual el medidor deberá estar debidamente revisado homologado y calibrado por un laboratorio acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditaciones o la Superintendencia de Industria y Comercio. La aceptación del medidor adquirido por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO quedará sujeta a la aprobación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas y funcionamiento imparta el laboratorio de medidores designado por CEO.

**PARÁGRAFO 3:** Si CEO determina que existen nuevos desarrollos tecnológicos. El reemplazo de los equipos de medida avanzada lo deberá efectuar CEO, previa divulgación a El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Para tal efecto CEO deberá informar dicha acción a El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a quien le va a reemplazar el medidor, con una anticipación mínima de tres (3) meses a la fecha prevista del cambio, para que el usuario pueda ejercer su derecho a la instalación de su propio medidor, según lo establecido en la cláusula 38.

En el caso en que El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO adquiera el medidor conforme a lo indicado en la cláusula 38, este dispone de dos (2) meses, contados a partir de la fecha de entrega de la comunicación en donde se indique la fecha prevista del cambio, para informar a CEO de su decisión, y suministrarle el medidor. Si vencido el término de dos (2) meses El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no se ha manifestado al respecto, se procederá al reemplazo anunciado por parte de CEO.

En caso de producirse la manifestación de El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con la aprobación para el reemplazo del medidor por parte de CEO, en un plazo inferior a los dos (2) meses mencionados, CEO podrá efectuar el reemplazo a partir de la fecha de dicha autorización. En caso de que se requiera, CEO podrá instalar un medidor avanzado de manera provisional, mientras se surte lo dispuesto en el parágrafo de la cláusula 38.

**CLÁUSULA 45. DEVOLUCIÓN.** CEO entregará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los medidores y demás equipos retirados que sean de propiedad de este último Si el medidor retirado es de propiedad del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y se envía al laboratorio de calibración de medidores para revisión, , CEO reconocerá un valor en pesos en

la factura del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, el cual estará definido por el año de fabricación de medidor, el resultado de calibración, su precio actual establecido en la lista de precios y su depreciación (información publicada en la página web de CEO [www.ceoesp.com.co/resolucion-creg-080](http://www.ceoesp.com.co/resolucion-creg-080)). No obstante, lo anterior, en los eventos que EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO autorice y permita que CEO realice la gestión de disposición final de los desechos derivados de los equipos de medida y demás equipos retirados se procederá de conformidad con la norma ambiental. En el evento de que se inicie un proceso administrativo tendiente a determinar la existencia de un consumo no registrado CEO podrá retenerlos por razones de tipo probatorio mientras culmine el proceso.

**CLAUSULA 46. GARANTÍA.** Cuando el equipo de medida sea suministrado por CEO, se garantizará su correcto funcionamiento por un período igual a la garantía otorgada por el fabricante de estos bienes. En caso de falla o incorrecto funcionamiento que no sea imputable al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dentro del término de garantía, CEO repondrá el medidor defectuoso a su costa. Si el medidor defectuoso fue suministrado por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, se aplicará el procedimiento previsto para reposición del medidor.

**CLAUSULA 47. MEDIDORES TESTIGO.** CEO podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, en las redes eléctricas que alimentan a éste. Este medidor deberá cumplir las características técnicas exigidas, y de ello se le informará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, dejando constancia de ello en un acta de revisión, con la advertencia que de presentarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del medidor testigo.

**CLAUSULA 48. MACROMEDIDA EN TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN.** CEO podrá instalar en cada transformador de distribución ya sea de su propiedad o de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, un medidor general que registre la energía entregada. Estos equipos de medida deben cumplir las normas técnicas vigentes. En caso de que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO impida a CEO o no permita la instalación de estos equipos de control, CEO podrá suspender el servicio a todo el transformador. Una vez eliminada la causa se procederá a la reconexión del servicio.

**CLAUSULA 49 USO DE MEDIOS ELECTRONICOS:** En virtud de lo establecido en la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y las demás normas que la modifiquen o las deroguen, las partes del presente contrato convienen el uso de medios electrónicos o digitales para el diligenciamiento y suscripción del acta de revisión técnica en desarrollo del procedimiento para la determinación, liquidación y cobro de consumos no registrados por irregularidades o anomalías técnicas. Dicha acta tendrá la misma validez y efectos jurídicos que el acta manuscrita o física

Para tales efectos se establecen las siguientes condiciones, las cuales serán de obligatorio cumplimiento para la plena validez de los documentos y firmas electrónicas que se generen:

- 1) En virtud del principio de neutralidad tecnológica, las partes acuerdan que los dispositivos técnicos que se emplearán para la elaboración del acta de revisión técnica y firma digital son los teléfonos inteligentes o Tablet (PDA), los cuales cumplirán con todos los requisitos técnicos exigidos por las autoridades que regulan la materia para su adquisición, uso e implementación en Colombia, los cuales reposan en CEO.
- 2) Estos dispositivos gozaran de un sistema de seguridad que encripta la información y la firma que se toma, haciéndola inalterable. Este sistema de seguridad cumplirá todos los requisitos técnicos, sistémicos y de seguridad exigidos en Colombia, los cuales también reposaran en los archivos de CEO.
- 3) La identificación de las personas que implantaran su firma digital se hará con base en la información que suministren al momento de la visita técnica. Estas personas intervendrán en la elaboración del acta y la suscribirán de manera electrónica en señal de aceptación sobre su contenido. De esta forma, las partes convienen que toda firma digital que repose sobre este documento hará presumir la identificación plena de quienes lo suscribieron, que son los titulares de los datos de creación de la firma y que aceptan su contenido.
- 4) El método o procedimiento para la elaboración del acta y toma de la firma electrónica es el siguiente:

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

- a. La persona de CEO que elabora el acta de revisión técnica identificará a la persona que habita en el inmueble a cualquier título en su condición de usuario.
- b. Le explicará la actividad que se desarrollará, ya sea una revisión técnica, toma de lectura, cambio de medidor, etc.
- c. Le brindará la información sobre el dispositivo técnico que se utiliza.
- d. Le mostrará al usuario la forma en que conjuntamente se va elaborando el documento en el dispositivo técnico.
- e. El documento electrónico que contiene el acta de revisión técnica dejará constancia del estado, las características, funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o destinados a determinar el consumo de energía, así como el resultado de las pruebas realizadas en campo. Igualmente, en esta acta se dejará constancia de los datos del equipo de medida y demás elementos del inmueble.
- f. Una vez diligenciado el documento, la persona que atiende la visita podrá leer el acta, solicitar correcciones y ratificar la información consignada antes de plasmar su firma.
- g. Se indicará la forma en que se toma la firma digital sobre el dispositivo utilizado, en la que participará única y exclusivamente la persona que plasma la firma. De esta forma se asegurará la plena identificación del que suscribe el documento, que sea el titular único y personalísimo de la creación de la firma electrónica y acepta el contenido del acta.  
La firma del usuario corroborará su presencia en la visita y que le consta que el contenido del acta refleja lo ocurrido en ella.
- h. Una vez tomada la firma, se activará en el dispositivo empleado el mecanismo de seguridad implementado para proteger o bloquear el acta y la firma, de tal forma que ambos resulten inalterables.  
Este mecanismo de seguridad se efectuará en presencia de la persona que imprime su firma digital, con el objetivo de que se cerciore directamente su activación.  
CEO cuenta con un mecanismo de almacenamiento de documentos que permite identificar cualquier modificación no autorizada que pueda llegar a sufrir el documento.
- i. En el documento digital se dejará constancia de todos los pasos indicados anteriormente, lo que garantizará que la persona ha leído y comprendido el contenido del acta y que se encuentra conforme.
- j. CEO emitirá un documento físico en donde se dejará constancia de la realización de la visita realizada, la identificación del inmueble en donde esta se practicó, los datos de la instalación eléctrica y la medida y el número o consecutivo que identifica el documento que se genera en el dispositivo electrónico y que contiene la firma digital, el cual podrá ser constatado en el mismo dispositivo. Este documento será suscrito en forma manuscrita por las personas que imprimieron en el dispositivo la firma digital y será entregado a la persona que atendió la visita en el inmueble  
La información y las firmas plasmadas en el dispositivo coincidirán con la que reposa en el documento físico.
- k. El documento que se genera en el dispositivo y que contiene la firma digital, será entregado al usuario junto con el documento equivalente a la factura de servicios públicos y la liquidación que contiene la explicación detallada de la irregularidad comprobada; así las cosas, la persona que elaboró la firma digital podrá detectar cualquier alteración no autorizada del mensaje de datos hecha después del momento de la firma, para lo cual contará también con el documento mencionado en el literal anterior.

**CAPITULO VII**  
**DE LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

**CLAUSULA 50. DEFINICIÓN.** La factura de servicios públicos es la cuenta que CEO expide, entrega o remite al SUScriptor Y/O USUARIO, por causa del consumo de energía eléctrica y demás servicios inherentes en desarrollo

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.  
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE  
ENERGÍA ELÉCTRICA**

del presente contrato.

**CLÁUSULA 51. CONTENIDO DE LA FACTURA.** Las facturas de cobro que expida CEO contendrán como mínimo la siguiente información:

- Logotipo de CEO junto con la razón social y el NIT indicando que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Número consecutivo del documento equivalente a la factura de servicios públicos y fecha de expedición.
- Número de contrato, NIT o cédula de ciudadanía y el nombre o razón social del suscriptor.
- Dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición.
- Dirección donde se envía la cuenta de cobro.
- Estrato socioeconómico y clase de servicio o uso del inmueble según el contrato.
- Período de facturación del servicio.
- Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- Lectura actual y anterior utilizadas para la determinación del consumo facturable y las fechas en que se realizaron, consumo del periodo y causa de no lectura.
- Total, a pagar, saldo, valor vencido, valor presente, fecha de suspensión y/o corte del servicio.
- Consumo, promedio de consumo de los últimos seis (6) periodos.
- Carga contratada o máxima transferencia de potencia o carga demandada.
- Fecha de vencimiento, los cargos expresamente autorizados por la comisión de regulación, recargo por mora, señalamiento de la tasa de mora aplicada.
- Fecha de suspensión del servicio.
- Lugar de pago.
- Estado del usuario.
- Financiación, cargo por conexión, reconexión y/o reinstalación y forma de pago.
- Valor del kilovatio hora, valor del subsidio otorgado y base de su liquidación o valor de la contribución y porcentaje aplicado para su liquidación.
- Valor de los impuestos asociados al consumo.
- Valor del **consumo no registrado** Demás cargos autorizados por la CREG.
- Cualquier otro bien o servicio efectivamente prestado y autorizado por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

CEO podrá incluir en la factura los bienes o servicios de otras empresas de servicios públicos, o entidades públicas o privadas con las cuales haya celebrado convenios para tal propósito, los cuales estarán debidamente diferenciados y discriminados, en este sentido, se incluirá el cobro por concepto de impuesto de alumbrado público, de acuerdo con los convenios suscritos con los municipios.

**CLAUSULA 52. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS.** CEO solo facturará mensualmente valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica o los expresamente autorizados conforme a la Ley o lo convenido con el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. No obstante, se podrá incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos o entidades públicas o privadas con las cuales CEO haya celebrado convenios para tal propósito. En todo caso, si se incluyen bienes o servicios de otras empresas de servicios públicos, los valores serán debidamente diferenciados.

**PARÁGRAFO 1.** - CEO procurará ofrecer facilidades de financiación para la adquisición de bienes o servicios distintos al servicio de energía eléctrica, por parte de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, en desarrollo del presente contrato. Para el efecto, CEO podrá convenir con aquellas personas que comercialicen bienes y/o servicios, el cobro de los mismos o prestados al suscriptor y/o usuario a través de la factura de consumo de energía eléctrica, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellos se pacte. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura de energía eléctrica solo procederá cuando así lo autorice expresamente el suscriptor y/o usuario, el valor ajeno al servicio se totalizará por separado y CEO no suspenderá o cortará el servicio de energía eléctrica por el no pago de tales conceptos. Cuando el bien o servicio lo adquiera una persona distinta del propietario, deberá obtenerse autorización expresa y escrita de éste.

**PARAGRAFO 2.** - Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscriptor o usuario podrá cancelarlos de manera independiente, salvo el servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico que no pueden hacerse en forma independiente al pago del consumo por energía eléctrica. Con

todo, las acciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

**PARAGRAFO 3.** La liquidación y facturación a los AGPE, se efectuará incorporando información detallada de consumos, exportaciones, cobros, entre otros, según corresponda de acuerdo con los lineamientos de la Resolución CREG 030 de 2018 o de aquellas que la modifiquen o sustituyan. CEO tiene la obligación de informar en cada factura, de manera individual, los valores según el segmento a que corresponda, de acuerdo con las distintas valoraciones de los excedentes o créditos que se indican en la Resolución CREG 030 de 2018 o de aquellas que la modifiquen o sustituyan según corresponda.

**PARÁGRAFO 4.** En caso de existir saldos a favor de los Usuarios que tienen la calidad de AGPE podrán ser abonados por CEO a la facturación del período siguiente.

**CLAUSULA 53. PERÍODOS DE FACTURACIÓN.** Los períodos de facturación para los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales. Para aquellos localizados en zonas rurales o de difícil acceso, CEO podrá establecer períodos de lectura bimestral, trimestral o semestral, en cuyo caso se permitirá a El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el pago de los consumos intermedios según la lectura que éste haga del medidor.

**CLAUSULA 54. OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA.** CEO deberá facturar en forma oportuna el servicio de suministro de energía eléctrica. Para estos efectos, el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de lectura del medidor del suscriptor o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un periodo de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los periodos anteriores. Es derecho del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO recibir oportunamente la factura y así mismo CEO se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario. A CEO corresponde demostrar el cumplimiento de esta obligación. De no encontrarse éstos en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. La factura podrá ser entregada personalmente, por mensajería o correo electrónico. En todo caso el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura cuando CEO demuestre el cumplimiento de los requisitos de tiempo, modo y lugar para la entrega de las facturas; por lo tanto es exigible el pago de la factura, si el suscriptor o usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si habiéndolo presentado estos quedaron resueltos. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO debe dar aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. En caso de no recibirse, perderse o extraviarse la factura de cobro, el SUSCRIPTOR Y/O USAURIO deberá solicitar un duplicado. El hecho de no recibir la factura de cobro no libera al SUSCRIPTOR Y/O USAURIO de atender su pago en la oportunidad debida.

En las localidades, zonas o lugares donde por difícil gestión, problemas de orden público no se pueda despachar la factura directamente al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, CEO informará con anticipación para que la reclamen en los lugares señalados para ello. Lo anterior se aplicará en los casos que por causas ajenas a CEO la entrega de la factura no fuere posible.

**PARÁGRAFO:** Para los casos en los cuales el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO solicite duplicado de la factura, CEO podrá cobrar su valor conforme a la tarifa prevista para el efecto.

**CLAUSULA 55. MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA.** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por CEO debidamente firmada por el Representante Legal o por quien haga sus veces, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, no cancelada una factura dentro del plazo señalado en la misma para pago oportuno, podrá ser cobrada judicialmente.

**CLAUSULA 56. INTERESES.** CEO durante el periodo de financiación cobrará intereses remuneratorios, los que no podrán ser superiores a 1.5 veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera. Con la celebración del presente contrato las partes convienen que en caso de incumplimiento en el pago de una factura o

de cualquier obligación por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, CEO se encuentra facultada para cobrar intereses de mora, los que no podrán ser superiores a 1.5 veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera. CEO, podrá cambiar esta reglamentación cuando el Gobierno Nacional o las entidades competentes varíen los mecanismos o las disposiciones que fijan las tasas de usura. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio o la terminación del Contrato. Adicionalmente, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la obligación en mora.

**CLAUSULA 57. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIRSE EN MORA.** La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para ser constituidos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO llegare a celebrar algún convenio de pago para la satisfacción de sus facturas insolutas, se encontrará en mora al vencimiento cualquiera de los plazos convenidos para pagar.

**CLAUSULA 58. PAGO DE LA FACTURA.** Para lograr el pago de las facturas, CEO podrá celebrar convenios con entidades financieras, cooperativas, almacenes de cadena, supermercados y entidades similares entre otros, para el recaudo. Así mismo, podrá celebrar convenios con el fin de que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que posea cuenta corriente o de ahorros en una entidad bancaria o en una corporación de ahorro y vivienda para que se autorice a CEO para que se debite directamente de su cuenta el valor de la factura correspondiente. En este caso CEO enviará la factura del servicio debidamente cancelada, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que la entidad haya efectuado el cargo al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. En el evento en que el saldo en la cuenta del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no sea suficiente para cancelar la totalidad del valor de la factura, CEO remitirá la factura sin cancelar y habrá lugar al cobro del recargo por mora, en las condiciones establecidas en el presente contrato. **PARÁGRAFO 1.** CEO no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por deficiente atención, exigencias especiales, horarios restringidos y en general por cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas, en los establecimientos con los cuales se haya celebrado convenios o acuerdos de recaudo. Tampoco será responsable por pagos realizados en lugares no autorizados.

**PARÁGRAFO 2.** El manejo de datos personales del suscriptor y/o usuario que reposan en CEO se realizará de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y el Manual de datos personales y aviso de privacidad de CEO, éstos últimos publicados en la página web: [www.ceoesp.com](http://www.ceoesp.com).

**PARÁGRAFO 3.** Reporte a centrales de riesgo: CEO podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, 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. El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este Contrato. La celebración del presente contrato no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia la presente cláusula.

En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia la presente cláusula no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

## **CAPITULO VIII**

### **DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE**

**CLAUSULA 59. DEFINICIÓN.** Conforme lo establece la Ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente, CEO y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario.

**CLAUSULA 60. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE.** Para liquidar los consumos en cada facturación, CEO



aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La tarifa aplicada debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Al cabo de cinco (05) meses de haber entregado las facturas, CEO no podrá cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, artículo 150 Ley 142 de 1994, se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

**CLAUSULA 61. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:** Excepto del consumo pagado por el sistema de prepago, el consumo a facturar se determinará con base en las diferencias de dos lecturas consecutivas registradas por el equipo de medida instalado en el predio del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Si durante un período no es posible efectuar la toma de lecturas del medidor, o el equipo se encuentra defectuoso, o se haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO impida la lectura, el consumo facturable se establecerá con base en el promedio del consumo del mismo suscriptor y/o usuario, de los seis últimos períodos, si la facturación es mensual o tres períodos si la facturación es bimestral, o con base en el consumo promedio de usuarios que están en circunstancias similares, o con base en aforos individuales o con base en su censo de carga instalada

**CLAUSULA 62. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS CON MEDICIÓN DE PREPAGO.** De conformidad con el artículo 4 de la Resolución CREG 96 de 2004, Modificada por la Resolución 046 de 2012, 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 será informada al usuario en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas no podrá ser inferior a tres (03) meses y deberá ser informada al usuario en el momento del pago.

El valor 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 este adeude a CEO.

**CLAUSULA 63. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS UBICADOS QUE CARECEN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL.** El consumo facturable para usuarios que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o interés social se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS del mismo estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el predio que cuenten con medida

**CLAUSULA 64. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA.** Para determinar el valor en la factura a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS con medición colectiva, CEO establecerá el consumo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas, luego se dividirá ese consumo entre el número de usuarios y/o suscriptores, de conformidad con el artículo 33 de la Resolución CREG 108 DE 1997. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varios usuarios, se entenderá que existe un sólo suscriptor. No obstante, cualquier persona que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características podrá solicitar la medición individual de sus consumos, siempre que acuerde con CEO sobre quien asume el costo del equipo de medición y el de la acometida.

**CLAUSULA 65. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS RESIDENCIALES LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES.** El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los

últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por CEO, de conformidad con el artículo 34 de la Resolución CREG 108 DE 1997.

**CLAUSULA 66. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES.** Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el consumo de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidará en la misma forma en que se liquidan los consumos de los SUSCRIPTORES O USUARIOS del respectivo conjunto habitacional. La persona jurídica que surge como efecto de la constitución del régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como suscriptor único frente a CEO, 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, si el primero existe o mediante aforo de carga en caso contrario. El servicio de energía para áreas comunes que corresponda a iluminación de vías o exteriores de los conjuntos habitacionales y que no disponga de equipo de medida se calculará con un factor de utilización del cincuenta por ciento (50%).

**CLAUSULA 67. CARGO POR DISPONIBILIDAD.** Una vez se cumplan las condiciones establecidas para aplicar el cargo por disponibilidad del servicio, cuando el valor de los consumos liquidados a un SUSCRIPTOR y/o USUARIO sea menor que el cargo por disponibilidad que tenga aprobado CEO, ésta podrá facturar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO el cargo por disponibilidad. En el caso de inquilinato, el cargo por disponibilidad se entiende aplicable al inmueble.

**CLAUSULA 68. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.** Un consumo de un periodo de facturación determinado se considera como una desviación significativa cuando presenta una variación que esté por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento definido en la Resolución CREG 105 007 de 2024:

1. **Base de información:** Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) periodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero.
2. **Tratamiento de la información:** Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) periodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30).
3. Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adiciona o sustituya.
4. A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:
  - a. Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral 3.
  - b. Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).
  - c. El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados.
  - d. La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c).El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.
5. Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

- 5.1. El límite superior para el periodo de facturación de análisis del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.
- 5.2. El límite inferior para el periodo de facturación del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.
6. Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:
  - 6.1. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.
  - 6.2. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, CEO no iniciará un proceso de investigación por desviación significativa.
7. En los periodos de facturación siguientes al que se inicie una investigación por desviaciones significativas de consumo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, solo se realizará nuevamente este procedimiento una vez CEO encuentre la causa de la desviación, ajuste los consumos del periodo en investigación y los consumos de los periodos siguientes según sea el caso.
8. CEO estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual CEO estará obligada a realizarla.

Este procedimiento no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo; en estos casos, CEO podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

**PARÁGRAFO 1.** La definición de desviación significativa del presente artículo estará vigente de forma transitoria, hasta tanto se produzca una decisión definitiva por parte de la CREG con base en la decisión del Consejo de Estado respecto de la solicitud de nulidad parcial del aparte del parágrafo 1 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, que indica *“los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato”*.

**PARÁGRAFO 2.** En los casos donde la investigación determine que la desviación significativa de consumos se atribuye a anomalías en los equipos de medida, elementos de seguridad o uso no autorizado del servicio, se dará lugar a la confirmación de la desviación sin que esta situación exima al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de un eventual cobro de recuperación de energía por consumos no registrados.

**PARÁGRAFO 3.** CEO deberá realizar los análisis de datos, visitas o pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

**PARÁGRAFO 4.** Mientras se establece la causa de la desviación del consumo que supere el límite señalado en el numeral 6.1, CEO determinará el consumo con base en el promedio propio del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, o por promedio de estrato, o mediante carga instalada, esta última solo aplica para suscriptores y/o usuarios no residenciales.

**PARÁGRAFO 5.** Una vez aclarada la causa de la desviación, CEO procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO según sea el caso, en el siguiente periodo de facturación.

**PARÁGRAFO 6.** Cuando CEO realice dos (2) visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se pueden realizar por causa imputable al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, siempre y cuando de estas exista acervo probatorio, CEO podrá facturar la totalidad del consumo dejado en investigación.

**PARÁGRAFO 7:** Cuando se presente una desviación significativa en los consumos de un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, que supere el límite señalado en el numeral 6.1, CEO realizará la facturación de acuerdo con lo establecido en el Parágrafo 4 de la presente cláusula e iniciará la respectiva investigación por desviación significativa. Una vez determinada la causa de las desviaciones, CEO procederá a establecer las diferencias y cargar en la factura del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO las diferencias con los consumos facturados como abonos o cargos. Se informará la causa de la desviación significativa. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá el derecho de presentar reclamaciones y recursos en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

**PARÁGRAFO 8. PROCESO DE ANALÍTICA DE DATOS:** Será aplicado por CEO para justificar el consumo desviado, caso en el cual estará exceptuada de practicar una revisión técnica:

1. CEO identifica los suscriptores y/o usuarios cuyos consumos presentan desviación significativa, según lo establecido en el numeral 6.1 de la presente cláusula.
2. Realiza una segmentación de los suscriptores y/o usuarios descritos en el numeral anterior, conforme a los siguientes criterios:
  - a) Consumo analizado inferior al consumo de subsistencia.
  - b) En los últimos 12 meses se realizó el cambio del medidor.
  - c) En los últimos 12 meses el pedio estuvo desocupado.
  - d) En los últimos 12 meses se realizó un aumento o cambio de capacidad instalada.
  - e) En los últimos 12 meses se realizó una revisión técnica o normalización del servicio.
  - f) En los últimos 12 meses se realizó la suspensión/reconexión del servicio.
  - g) El consumo actual es menor al consumo máximo facturado en los últimos 12 meses.
  - h) Cambio en la clase de servicio en los últimos 12 meses.
  - i) Consumo estacional.

Consumo desviado validado por modelo estadístico: CEO podrá implementar modelos estadísticos, como series de tiempos, árboles de clasificación, medias móviles o regresiones lineales, que toman como base la información de consumos históricos de cada suscriptor y/o usuario, permitiendo predecir su consumo y con base en este, poder definir una tolerancia adicional a los límites definidos en el procedimiento para establecer las desviaciones significativas.

Si efectuado el proceso de analítica de datos no se encuentra justificada la desviación significativa, CEO continuará con la investigación realizando visitas o pruebas técnicas necesarias para determinar la causa que originó la desviación significativa. Si agotado el procedimiento descrito (análisis de datos, visitas o pruebas técnicas dentro de las que está la verificación del funcionamiento del equipo de medida), más la información que aporte el suscriptor y/o usuario al proceso, no se logra establecer la causa de la desviación significativa se entiende que esta se debió al consumo propio del usuario y por lo tanto la empresa ratificará el consumo por diferencia de lecturas.

**PARÁGRAFO 9. SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS CON CONSUMO ESTACIONAL.** CEO establecerá una base de datos donde se tendrán identificados y caracterizados los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS con consumos estacionales, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año. En estos casos CEO no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO lo solicite o que la empresa lo encuentre necesario.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá informar a CEO la caracterización de SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo. Para tal fin CEO cuenta en su página web con un formato donde el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá registrar esta novedad.

Si el consumo objeto de análisis corresponde a un consumo estacional, CEO no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviación significativa y liquidará el consumo por diferencia de lecturas, de conformidad con lo establecido en el parágrafo 5° del artículo 1 de la Resolución CREG 105 007 de 2024.

**PARÁGRAFO 10.** CEO podrá realizar la investigación de las desviaciones significativas que se encuentren por fuera de los criterios aquí establecidos.

## **CAPITULO IX**

### **DE LA SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, Y SU RESTABLECIMIENTO**

**CLAUSULA 69. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** La suspensión no procederá por deudas del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con terceros diferentes de CEO y podrá efectuarse en los siguientes casos, sin que ello le derive responsabilidad alguna:

**1. Suspensión de mutuo acuerdo:** El servicio puede suspenderse hasta por un término consecutivo de seis (6) meses, prorrogable por otro tanto, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR Y O USUARIO siempre que convengan en ello CEO y los terceros que pueden resultar afectados.

**PARÁGRAFO.** En la suspensión de común acuerdo el suscriptor o usuario podrán solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual CEO podrá cobrar el valor establecido para una suspensión.

**1.1 Presentación de la solicitud de suspensión de común acuerdo.** - La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

**1.2 Requisitos para suspender la ejecución del contrato de común acuerdo.** La solicitud deberá contener y anexar lo siguiente:

- Manifestar bajo la gravedad de juramento que no existen terceros perjudicados con la medida, o en su defecto la autorización otorgada expresamente por los terceros para que se suspenda el servicio.
- Si el solicitante es usuario del servicio además anexará, la autorización expresa y escrita del propietario del inmueble.

CEO no suspenderá la ejecución del contrato cuando la solicitud no reúna los requisitos establecidos anteriormente o cuando autoridad competente lo prohíba o cuando la medida afecte o pueda afectar a terceros. **1.3**

**Procedimiento para suspender el contrato por mutuo acuerdo:** Cuando sea viable la suspensión del contrato por mutuo acuerdo, CEO dejará constancia de la lectura del equipo de medida y procederá a cobrar el consumo que hubiere generado en ese periodo de facturación.

Mientras dure la suspensión del contrato de común acuerdo, CEO no emitirá factura salvo cuando existan obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión como deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de deuda, por cargos por conexión y por cargos de suspensión.

Cuando CEO compruebe que existe consumo en el inmueble, finalizará la suspensión del contrato y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiera lugar.

**1.4 Improcedencia de la suspensión de común acuerdo.** - Las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo son las siguientes:

- a.) Cuando no medie autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados con la suspensión.
- b.) Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión del servicio.
- c.) Cuando el inmueble no cuente con un equipo de medida.

**2.) Suspensión en Interés del Servicio:** El servicio puede suspenderse, en interés del mismo servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos:

**2.1** Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, y racionamiento por fuerza mayor siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, cuando las circunstancias lo permitan.

**2.2** Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pueda

hacer valer sus derechos.

**2.3** Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.

**2.4** Por cumplir de buena fe cualquier orden o directiva gubernamental ya sea nacional o municipal o de la autoridad reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.

**2.5** Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger el sistema de distribución de energía eléctrica.

**2.6** Cuando a juicio de CEO, las instalaciones no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.

**2.7** Cuando así lo autorice el RETIE.

**3.) Suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato:** CEO procederá con la suspensión del servicio en los siguientes casos:

**3.1** Por el no pago oportuno de la factura de energía y/o cuando el SUScriptor Y/O USUARIO presente saldos pendientes de pago de la factura expedida por CEO.

**3.2** Cuando el USUARIO y/o Suscriptor proceda al pago de la factura mediante cheque que no sea pagado por el banco librado, sin perjuicio de que CEO cobre en la factura la sanción que señala el artículo 731 del Código de Comercio, o la norma que la sustituya, modifique o adicione, y sin perjuicio de las demás acciones legales que se consideren necesarias.

**3.3** Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas o efectuar falsedades en documentos que se relacionen directamente con el servicio, tales como constancias de estratificación, facturas y similares.

**3.4** Dar al servicio público de energía eléctrica o al inmueble receptor de dicho servicio uso distinto al declarado o convenido con CEO.

**3.5** Adulterar las conexiones, acometidas, medidores o líneas, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

**3.6** Suministrar, revender o de cualquier manera transferir en forma temporal o permanente, el servicio de energía eléctrica a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

**3.7** Realizar sin autorización previa de CEO cualquier modificación en la acometida, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas, que afecte o pueda afectar el servicio.

**3.8** Efectuar sin autorización de CEO la reconexión del servicio, cuando éste haya sido suspendido.

**3.9** Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.

**3.10** Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos y/o elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.

**3.11** Conectar equipos sin autorización de CEO, al Sistema de Distribución o Red Local o a las instalaciones internas.

**3.12** Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de energía eléctrica, de propiedad de CEO o de los SUScriptORES YO USUARIOS.

**3.13** Impedir, entorpecer u obstaculizar a los colaboradores autorizados por CEO, debidamente identificados, a inspeccionar y/o retirar y/o reemplazar, la acometida y equipo de medida cuando sea procedente.

**3.14** Impedir, entorpecer u obstaculizar al personal autorizado por CEO a tomar lecturas del equipo de medida.

**3.15** Negarse a cancelar el valor del medidor facturado por CEO cuando ha sido instalado previamente por ella.

**3.16** Intercambiar o sustituir el equipo de medida instalado por CEO, sin autorización de ésta.

**3.17** Impedir por acción u omisión, la medición del consumo o la Exportación de Energía.

**3.18** Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio, previstas en la solicitud o acordadas con CEO.

**3.19** Cuando el arrendatario, una vez requerido por CEO, no actualice y/o ajuste el valor de la garantía de acuerdo al monto establecido en la normatividad vigente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la comunicación que CEO envíe para tales efectos.

**3.20** Cuando sea necesaria por impedir la normalización del servicio.

**3.21** Cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales y la demás que la Ley y la regulación establezcan.

**PARÁGRAFO 1:** En el evento en que un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al colaborador encargado de tal labor, o ejercite cualquier actividad, CEO solicitará amparo policivo y procederá al retiro de la acometida. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá pagar el valor de la reinstalación y los demás conceptos que adeude a CEO, como requisito previo para que le sea reanudada la prestación del servicio. En caso de reincidencia habrá lugar al retiro definitivo de la acometida y a la terminación del respectivo contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

**PARÁGRAFO 2:** 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 la suspensión. Además, CEO podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente Contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

**PARÁGRAFO 3:** Durante el período de suspensión, CEO facturará las deudas pendientes por consumos anteriores, valores de financiación por cargos de conexión, e intereses moratorios o aquellos conceptos relacionados con la prestación del servicio.

**PARÁGRAFO 4: Debido proceso para la suspensión del servicio por Incumplimiento o Violación del Contrato:** CEO notificará de manera personal las causas que originan la suspensión y los recursos que proceden contra la decisión. La suspensión por mora en el pago se notificará a través de la factura de cobro del servicio para tales efectos se indicará el motivo de la suspensión, los recursos procedentes y plazos.

**PARAGRAFO 5:** Para que CEO pueda restablecer el servicio el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y pagar todos los gastos de reconexión en que incurra CEO.

**PARAGRAFO 6.** - CEO cargará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que pague fuera de la fecha de pago oportuno prevista en la factura respectiva, el valor de la visita del contratista al que se le haya asignado la orden de suspensión del servicio.

**CLAUSULA 70. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO:** Una vez terminado el presente contrato CEO procederá con corte del servicio por una cualquiera de las siguientes causas, siempre garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa:

1. Por suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido convenida por mutuo acuerdo y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por CEO.
2. Por incumplimiento del contrato en materias que lo afecten gravemente o a terceros.
3. El atraso en el pago de seis (6) facturas consecutivas o más del servicio.
4. La reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.
5. Reincidencia en la realización de conexiones o acometidas no autorizadas
6. La reiterativa reconexión no autorizada del servicio, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
7. La reincidencia en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
8. La reincidencia en retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida o retirar o modificar, total o parcialmente la instalación interna, sin informar a CEO.
9. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se haya 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 legales a que haya lugar.
10. Por incumplir con el pago de los consumos y demás cargos asociados en los casos de utilización no autorizada o irregular del servicio.
- 11) Por impedir de manera reiterada, en dos ocasiones o más, la lectura, medición, facturación revisión de instalaciones eléctricas, suspensión, reconexión y/o normalización.
- 12) Por no permitir la suspensión del servicio cuando haya incurrido en una de las causales de suspensión

señaladas en el presente contrato de condiciones uniformes.

**PARÁGRAFO 1:** En los eventos en que sea imposible cortar físicamente el servicio por causas imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, CEO podrá realizar el corte administrativo, en cuyo caso el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá abstenerse de su utilización. En caso de utilización tendrá los mismos efectos de una acometida fraudulenta.

**CLAUSULA 71. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** Para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, es necesario que se elimine la causa que la originó, y además el USUARIO y/o SUSCRIPTOR deberá cancelar:

- a) La deuda, los intereses de mora, las multas definidas en este contrato y demás conceptos que se hayan causado y sean exigibles.
- b) Los cargos por reconexión o reinstalación vigente, los cuales están publicados en la página web de CEO.
- c) Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que haya sido necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

**CEO realizará la reconexión o reinstalación del servicio durante las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión o en que se resuelva favorablemente la solicitud de reconexión del servicio.**

La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte, solo podrá efectuarse por el personal autorizado por CEO y en ningún caso por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte.

CEO está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o el corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a las condiciones de este contrato.

**PARÁGRAFO 1:** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO puede encontrar el listado de costos por reconexión o reinstalación actualizados en la página web de CEO en el enlace [www.ceoesp.com.co/](http://www.ceoesp.com.co/)

## **CAPITULO X**

### **RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO REGISTRADOS.**

**CLAUSULA 72. IRREGULARIDADES O ANOMALIAS QUE ORIGINAN CONSUMOS NO REGISTRADOS.** Serán anomalías o irregularidades en las conexiones y/o equipos de medida que impiden el registro total o parcial de la energía consumida en el inmueble y que dan lugar a CEO para el cobro de los consumos no registrados:

1. La intervención no autorizada de la red de distribución que opera CEO, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por esta.
2. La conexión adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por CEO.
3. El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados por CEO.
4. Detentar el servicio a partir de una acometida fraudulenta con el objeto de no medir total o parcialmente la energía que efectivamente consume.
5. La intervención, alteración o manipulación de los bienes o equipos de conexión, que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
6. La intervención, alteración o manipulación de bienes o equipos de medida que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
7. La utilización del servicio de energía suministrado como provisional de obra, sin autorización de CEO: a) Por un tiempo superior al contratado; b) Para dar servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción; y c) Emplee una carga mayor a la contratada.



**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE**  
**ENERGÍA ELÉCTRICA**

8. Retiro, sin autorización de CEO, del medidor o equipo de media, impidiendo el registro total o parcial de la energía que efectivamente se consume en el inmueble.
9. Cualquier otra situación que genere un **consumo no registrado**.

**CLAUSULA 73. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO NO REGISTRADO.** Con fundamento en los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994, CEO efectuará el cobro de la cantidad de energía eléctrica consumida por un determinado SUScriptor Y/O USUARIO, cuando se evidencie alguno de los hechos descritos en la cláusula anterior.

Para tal efecto, se determina el consumo no registrado por período de facturación (CNR), para lo cual se establecerá la diferencia entre el consumo calculado atribuible al inmueble en condiciones normales (CC) y el consumo promedio facturado durante los últimos cinco (5) meses (CP).

Se entiende por consumo en condiciones normales la equivalencia entre el consumo calculado con base en la carga instalada, el censo o aforo de carga, la carga registrada en el sistema comercial, el consumo promedio del estrato y/o cualquier otro método de determinación del consumo real del inmueble consignado en el presente contrato de condiciones uniformes.

El consumo no registrado por período de facturación se determinará así:

$$\text{CNR} = \text{CC} - \text{CP}$$

Donde:

CNR: Consumo no registrado

CC: Consumo total calculado atribuible al inmueble en condiciones normales

CP: Consumo registrado por el medidor

El consumo total calculado atribuible al inmueble en condiciones normales (CC) se determinará así:

$$\text{CC} = \text{CI} * \text{Fu} * \text{Número de horas}$$

Donde:

CI= se calculará teniendo en cuenta lo siguiente: ·

Carga Instalada

- Aforo o censo de carga
- Carga Registrada en el sistema comercial o contratada. ·

Consumo promedio estrato

**Carga Instalada:** Puede ser calculada teniendo en cuenta el mayor valor detectado entre:

La carga instalada verificada mediante aforo de carga

La carga instalada registrada en el sistema comercial como carga contratada

**Aforo o censo de carga:** es igual a la sumatoria de la carga en Vatios de los aparatos eléctricos instalados en el inmueble, y su consumo se calcula de la siguiente forma:

$$\text{CI} = \sum \text{carga en (W) de los aparatos eléctricos instalados en el inmueble} / 1000.$$

**Carga registrada en el sistema comercial o contratado:** Corresponde a la potencia autorizada y aprobada inicialmente por CEO al momento del usuario solicitar la instalación del servicio, Se calcula de la siguiente forma:

$$\text{CI} = \text{CC} * \text{FP}$$

Donde:

CC = Capacidad en kVA contratada

FP = Factor de Potencia, se asumirá en todos los casos 0.9

**Consumo promedio de Estrato:** Corresponderá al consumo promedio medido de SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS pertenecientes al mismo estrato socioeconómico durante los últimos seis meses.

Se calcula de la siguiente forma:

CNR = Consumo Promedio del Estrato x tiempo de permanencia de la irregularidad –  $\sum$  Consumos Facturados durante la permanencia de la irregularidad

Fu= Factor de utilización =

30% Usuarios Residenciales

50% Usuarios Comerciales y Oficiales

60% Usuarios Industriales

Número de horas =

720 horas para facturación mensual.

1440 horas para facturación bimestral.

**Valoración del consumo no registrado (VCNR):** La liquidación de los consumos no facturados en términos monetarios será la que resulte luego de haber valorado el consumo no registrado (CNR) a la tarifa vigente (TV) correspondiente al mes de detección de la anomalía /irregularidad, por el tiempo de permanencia de la misma

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

(TP) tomando como máximo un término de cinco (5) meses retroactivamente hablando con respecto a la fecha de realización de la visita técnica, a saber:

$$\text{CNR} = (\text{TV (CNR)} * \text{TP})$$

Donde:

TV: Tarifa vigente

TP: Tiempo de permanencia

CNR: Consumo No Registrado

La tarifa vigente (TV) será la que corresponda al sector de consumo, incluyendo el costo del servicio y los factores aplicables según la reglamentación existente (contribuciones o subsidios).

El subsidio será aplicable a los inmuebles cuyo tipo de uso sea:

Residencial 1 (R1) = 60%

Residencial 2 (R2) = 50%

Residencial 3 (R3) = 15%

$$\text{Subsidio} = \text{SPM} * \text{TV} * \text{TU}.$$

Donde:

SPM: Subsidio pendiente mes

TU: Tipo de uso

La contribución será aplicable a los inmuebles cuyo tipo de uso sea:

Residencial 5 y 6, Industrial, Comercial.

$$\text{Contribución} = \text{valor de la energía recuperada} * 20\%.$$

Determinación del consumo no registrado y su valoración en casos especiales:

Para determinar el consumo facturable no medido o registrado por acción u omisión del usuario, en los siguientes casos especiales, se procederá así:

Provisionales de Obra - Eventuales: Para el cálculo del consumo no registrado, por el uso de un producto con tarifa provisional de obra, incluido el utilizar mayor carga de la contratada, se empleará un factor de utilización del 40%.

El tiempo de permanencia de la irregularidad se tomará desde la fecha en que la misma se pueda evidenciar, y de no ser posible establecer con certeza la duración de la misma, se tomará como rango 720 horas, multiplicado por cinco meses. El aforo o carga instalada (CI), será la sumatoria de cargas de todos los inmuebles energizados y/o la suma de todos los equipos utilizados en la construcción, o la capacidad de transformación en caso de transformador de uso exclusivo.

Cuando se determine que el hecho, irregularidad o anomalía se presentó desde el diseño original de las instalaciones eléctricas en una edificación nueva, que había permanecido oculta para CEO, se tomará como fecha de permanencia del hecho, anomalía o irregularidad, el transcurrido desde el inicio de la prestación del servicio por parte de CEO hasta la fecha en que se subsane el respectivo hecho, anomalía o irregularidad.

El consumo no registrado se calcula según la siguiente fórmula:

$$\text{CI} * 0.4 * \text{Tiempo de permanencia (horas)}$$

Medidores de tarifas múltiples: Para la valoración del consumo no registrado se aplicará la tarifa sencilla vigente para el nivel de tensión respectivo a la fecha de detección, sin hacer discriminación por consumos diurno, nocturno o madrugada.

Medidores de energía reactiva: Si el consumo no registrado se presenta por una Anomalía y/o Irregularidad en el medidor de energía reactiva, se aplicará un factor (Fu) del 5% en el consumo estimado de la instalación y esta se tomará como la energía reactiva equivalente dejada de registrar y cobrar.

Usuarios no Clientes: Para determinar el consumo no registrado para Usuarios No Registrados en el sistema comercial, se utilizará el procedimiento mencionado en este capítulo, tomando como carga instalada las descritas en este capítulo. En estos eventos, a solicitud del USUARIO y bajo su responsabilidad, CEO podrá aceptar incluirlo en el sistema comercial y facturarle la energía consumida, quedando la obligación, en El SUScriptor Y/O USUARIO, de legalizar el servicio, para lo cual deberá cumplir la regulación vigente, incluyendo las normas técnicas

para las instalaciones internas y acometida. En el evento en que para la conexión se requiera la construcción de redes externas, si dichas obras no están incluidas en el Plan de Inversiones del Operador de Red, el USUARIO deberá adelantarlas por su cuenta o solicitar su ejecución a la autoridad municipal, departamental o nacional correspondiente.

### **Cobro de Cargos Adicionales**

Además del valor del consumo no registrado por la existencia de Anomalías o Irregularidades en los equipos de medida y/o instalaciones eléctricas, CEO se cobrará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los siguientes cargos adicionales:

- **Revisión:** Se cobrará en los casos en que sea detectada una irregularidad durante la revisión y en los casos en que sea solicitada por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, de acuerdo con las tarifas establecidas en el listado de precios publicados por CEO.
- **Retiro y Reinstalación del Medidor:** Cuando CEO requiera del retiro y la reinstalación del medidor o equipo de medida, causado por una conducta originada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, el cobro de esta operación se efectuará conforme lo establecido en el listado de precios publicados por CEO.
- **Costo de Investigaciones por Irregularidades detectadas:** En los eventos que CEO detecte Irregularidades originadas por una conducta del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, podrá proceder con el cobro de los costos en que incurra durante la investigación, detección y normalización, lo anterior sin perjuicio del cobro que se realice por concepto de consumo no registrado. El valor de este concepto se establecerá en el listado de precios publicados por CEO.
- **Normalización de las Instalaciones:** En todos los casos en donde se detecten Anomalías y/o Irregularidades que afecten los elementos de seguridad (cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc.), las acometidas y/o los medidores, CEO realizará las adecuaciones de las instalaciones y/o cambio del medidor, de tal manera que se garantice una correcta medición del consumo y las Exportaciones de Energía, y un acceso permanente al sitio de ubicación del medidor para la toma de lecturas, o revisiones periódicas. Los valores por concepto de la normalización y/o revisión, les serán facturados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a las tarifas vigentes para la fecha de las respectivas adecuaciones.

En caso de que SUSCRIPTOR Y/O USUARIO impida y/u obstaculice por cualquier medio la normalización de las instalaciones eléctricas, CEO procederá a la suspensión inmediata del servicio de energía hasta tanto dicha normalización pueda llevarse a cabo.

**CLAUSULA 74. TERMINO LEGAL PARA ADELANTAR LA RECUPERACION DE CONSUMOS:** La empresa podrá hacer efectivo el cobro retroactivo del consumo no registrado por un periodo máximo de (5) meses, salvo que se acredite el dolo contractual del suscriptor o usuario, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a) En las anomalías técnicas, la Ley 142 de 1994, en su artículo 150, señala que a menos, que se compruebe dolo del suscriptor o usuario, cuando la falta de facturación atienda a un error u omisión del prestador o del suscriptor o usuario o a una investigación por desviación significativa, solo pueden recuperarse dichos valores hasta cinco (5) meses atrás, contados a partir del momento en que se entregó el documento equivalente a la factura de servicios públicos en la cual debieron ser incluidos.
- b) En la manipulación indebida, cuando se compruebe la existencia del Dolo contractual por parte del suscriptor o usuario, en el marco de estas facultades, CEO podrá establecer una recuperación de consumos por un lapso mayor a los cinco meses. En tal sentido CEO puede tomar el tiempo necesario para la demostración de la existencia de la manipulación indebida dolosa por parte del suscriptor o usuario y ejercer su derecho al cobro cuando así lo pueda demostrar.

**CLAUSULA 75. RECURSOS PROCEDENTES:** En contra del documento equivalente a la factura de servicios públicos o el documento que contiene el fundamento del cobro del consumo no registrado, su determinación y liquidación, el usuario tendrá el derecho de presentar reclamaciones y recursos en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, con el objeto de controvertir el concepto facturado, los motivos que tuvo CEO para ello y las

inspecciones, revisiones y la liquidación o el cobro efectuado.

Los recursos de reposición y apelación se presentarán cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 142 de 1994 y deberán ser tramitados por CEO dentro de los términos legales establecidos en la mencionada Ley

Las decisiones que adopte CEO en desarrollo de las reclamaciones y recursos deberán ser notificadas a los usuarios en la forma establecida en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**PARÁGRAFO:** La actuación descrita en esta cláusula se podrá adelantar utilizando medios electrónicos, tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si así lo ha indicado expresamente el usuario.

## **CAPÍTULO XI**

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

**CLAUSULA 76. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS.** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, reclamos, quejas y recursos ante CEO y a que ésta le notifique en debida forma la correspondiente respuesta. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o en la Ley 142 de 1994 se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales. De conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por CEO.

**CLAUSULA 77. PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.** Las peticiones, quejas y reclamos podrán ser presentadas de manera verbal o escrita a través de los canales adoptados por CEO para la atención al usuario en los horarios de atención.

En todo caso, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá informar por lo menos el número de contrato, nombre, dirección del inmueble, objeto de la petición, queja o reclamo, la relación de documentos que se acompañan y la calidad en la que actúa.

Para las quejas relativas a consumos o facturación deberán indicar específicamente la vigencia o período de la inconformidad y el valor reclamado o cantidad de kilovatios que motivan la reclamación.

Si la queja o petición es presentada de forma verbal, CEO podrá resolver de igual forma. Si el peticionario lo solicita se le entregará copia de la constancia de la petición verbal. Si la queja o petición es presentada en forma escrita, CEO deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del peticionario, quejumbroso o reclamante. Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial.

En caso de una solicitud conjunta de varios SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios.

CEO dispondrá de formularios para que sean diligenciados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

**PARÁGRAFO 1:** No es posible que terceros puedan ejercer el derecho de petición ante CEO con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de la gestión privada de CEO y de cuyo conocimiento están excluidos dichos terceros, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso todas las personas en los términos del Art. 74 de la Constitución Política, y porque los referidos datos y documentos están sujetos a la protección y reserva a que aluden los incisos 3 y 4 del Art. 15 de la Constitución Política y las leyes.

**PARÁGRAFO 2:** Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará así al peticionario, pero si este insiste en que se radique la petición, se le recibirá la misma dejando constancia expresa de los requisitos o documentos faltantes.

**PARÁGRAFO 3:** Si las informaciones o documentos que proporcione el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO al elevar una petición o una queja no son suficientes para decidir, se le requerirá por escrito, por una sola vez, con toda

precisión, para que aporte lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. A partir del día siguiente en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la petición. En adelante, CEO no podrá pedir más complementos y decidirá de fondo. CEO se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.

**CLAUSULA 78. TRÁMITE DE LOS RECURSOS.** La interposición de los recursos por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tiene por objeto que CEO o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión de CEO. Los recursos se tramitarán observando las siguientes reglas:

- 1.) Contra los actos mediante los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación que realice CEO proceden el Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. El Recurso de Reposición debe interponerse por escrito en las Oficinas de Peticiones, Quejas y Reclamos de atención al usuario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que CEO ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario.
- 2.) 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. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por CEO.
- 3.) El Recurso de Reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que CEO ponga en conocimiento del suscriptor o usuario la decisión adoptada frente a las mismas.
- 4.) Los Recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
- 5.) CEO podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando CEO considere necesario decretarlas de oficio.
- 6.) CEO no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos de facturación.
- 7.) El Recurso de Apelación será subsidiario del de reposición y se interpondrán en un mismo escrito ante el Representante Legal de CEO o su delegado, Corresponde a CEO, conceder el Recurso de Apelación en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De concederse el Recurso de Apelación, CEO deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Una vez se decida el Recurso de Apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, CEO procederá a dar aplicación en los términos de ley.

- 8) La decisión quedará en firme transcurridos cinco (5) días contados a partir del día siguiente de la notificación sin que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haya presentado recurso alguno o cuando los recursos interpuestos por éste hayan sido decididos y notificados.
- 9) Una vez en firme la decisión respectiva, CEO podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y sobre estos valores no procede reclamo o recurso.

**CLAUSULA 79. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS.** Para responder las peticiones, quejas y recursos CEO tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

CEO podrá de oficio decretar la práctica de pruebas en atención a lo preceptuado por el artículo 158 de la ley 142 de 1994, en concordancia con los artículos 40 y 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para lo cual informará por escrito, decretando la ampliación de términos. Las pruebas que se requieran o sean aportadas por el peticionario serán practicadas y valoradas por CEO.

Pasado este término sin que se haya dado una respuesta y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso o la petición

han sido resueltos en forma favorable a él.

**CLAUSULA 80. RECONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.** Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, CEO reconocerá al SUScriptor Y/O USUARIO los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la Ley sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**PARÁGRAFO:** En todo caso no procede el reconocimiento de un silencio administrativo positivo, en aquellas situaciones en las que previa solicitud de declaratoria del mismo, existe evidencia de que CEO efectivamente contestó al usuario dentro de los términos legales. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo procederá únicamente en los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1.994 y en las Resoluciones que reglamenten su operancia y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al SUScriptor Y/O USUARIO, casos para los cuales éstos deberán hacer uso de los recursos que por ley procedan.

**CLAUSULA 81. FORMAS DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE CEO.** CEO informará al SUScriptor Y/O USUARIO el contenido de las decisiones de la siguiente manera:

- **POR COMUNICACIÓN:** Las decisiones que resuelvan una petición o queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación, o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y, en general aquellas que no tengan como propósito o efecto resolver el fondo de un asunto pero que se relacione con la prestación del servicio o la ejecución del contrato, serán comunicadas al SUScriptor Y/O USUARIO mediante fax, correo electrónico o a la dirección de la nomenclatura urbana o rural, que éste señale.
- **POR NOTIFICACION PERSONAL:** Las decisiones que resuelvan una petición, queja o reclamo que tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación y que tenga como efecto o propósito resolver el fondo de un asunto relacionado con actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa serán notificadas personalmente al USUARIO y/o SUScriptor. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado para hacer la notificación personal, se le enviara por mensajería especializada una citación a la dirección que aquel haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta. Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra y gratuita de la decisión y se le indicará al SUScriptor Y/O USUARIO los recursos que proceden, las autoridades ante quienes debe interponerse y dirigirse y los plazos para hacerlo, de conformidad con lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La notificación personal podrá efectuarse por medio electrónico, siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.
- **POR AVISO:** Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de los cinco (05) días hábiles siguientes al envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra de la decisión empresarial se publicará en la oficina comercial de la entidad por el término de cinco (05) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este

medio quedará surtida la notificación personal, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

· **NOTIFICACIONES.** Los actos que decidan las peticiones, quejas, reclamos y recursos deberán constar por escrito y se notificarán en la forma prevista en los artículos 67 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente Contrato, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula décima. CEO no podrá suspender o cortar el servicio, ni dar por terminado el Contrato, hasta tanto haya notificado al suscriptor 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 o por fuerza mayor.

**CLAUSULA 82. DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** CEO se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio por los motivos y hechos que se encuentren en reclamación, hasta que se haya notificado al recurrente la decisión sobre los recursos que hubiere interpuesto, salvo cuando la suspensión se haga en interés del servicio o cuando ésta se pueda hacer sin que sea falla del servicio.

**CLAUSULA 83. DELEGACIÓN.** El Representante Legal de CEO podrá delegar en los empleados o contratistas de la misma, las facultades para firmar las facturas, contestar las peticiones, quejas y reclamos y resolver los recursos en nombre de la misma.

## **CAPITULO XII**

### **TERMINACION, VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

**CLAUSULA 84. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** Podrá darse por terminado el Contrato, previo al pago de todas las obligaciones causadas a favor de CEO por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en los siguientes eventos:

- 1) Por mutuo acuerdo entre las partes, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto, si convienen en ello CEO y los terceros que puedan resultar afectados.
- 2) Por decisión Unilateral por parte de CEO en los siguientes casos:
  - a) Por la existencia de condiciones técnicas que, a Juicio de CEO hagan imposible o pongan en riesgo la prestación del servicio, tales como las descritas en el Reglamento Técnico de Normas Eléctricas, Artículo 5.
  - b) Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de CEO a realizar los cobros a que haya lugar.
- 3) Por decisión unilateral del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de resolver el contrato, notificada a CEO por escrito con una anticipación equivalente a un periodo de facturación, acompañada de las pruebas pertinentes en los siguientes casos:
  - a) El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá dar por terminado el contrato, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, previo aviso a CEO con antelación de un período de facturación, siempre y cuando su permanencia con CEO haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por todo concepto.
  - b) En el evento de falla en la prestación del servicio por parte de CEO.
  - c) Por fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato
  - d) Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, siendo propietario, poseedor o tenedor del inmueble en el cual se presta el servicio, resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble por sentencia judicial. En este caso, a la notificación de terminación del contrato de servicios públicos deberá acompañar la respectiva sentencia.
  - e) Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, siendo el poseedor o tenedor del inmueble, entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso, a la notificación de terminación del contrato de servicios deberá acompañar prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.



- 4) Por declaración judicial, relativa a la ineficacia o nulidad del vínculo contractual.
- 5) Por el incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato, que afecten gravemente a CEO o a terceros al igual que las establecidas en la Ley.

**CLAUSULA 85 PROCEDIMIENTO Y DERECHO A LA DEFENSA.** Con base en las pruebas sumarias practicadas y previo análisis de las mismas, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P., da inicio al proceso de terminación del suministro de energía eléctrica, para lo cual se agotarán las siguientes etapas:

**DESCARGOS:** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación personal del PLIEGO DE CARGOS el Usuario tiene derecho de presentar descargos por escrito para controvertir las consideraciones expuestas por CEO, y solicitar o aportar las pruebas que pretenda hacer valer.

**AUTO DE PRUEBAS:** CEO expedirá un AUTO DE PRUEBAS, mediante el cual decretará la práctica de pruebas, contenidas en el Pliego de Cargos y en el Escrito de Descargos.

El AUTO DE PRUEBAS será notificado al USUARIO por estado, sin perjuicio también de que sea comunicado mediante correo a la dirección registrada por el USUARIO o la dirección electrónica que indique el mismo el USUARIO. El periodo probatorio será al menos de diez (10) días hábiles, con un máximo de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días hábiles podrán prorrogarse por una sola vez sin que dicha prórroga exceda el período máximo de treinta (30) días.

**ALEGATOS:** Vencido el término probatorio se dará traslado al USUARIO por un término de diez (10) días hábiles para que presente los alegatos respectivos.

**DECISIÓN EMPRESARIAL:** Con fundamento en las pruebas practicadas y previa valoración del procedimiento adelantado, CEO expedirá, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de los alegatos, la DECISIÓN EMPRESARIAL respectiva, la cual definirá la Actuación Administrativa, la cual le será notificada conforme lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo. Contra esta decisión empresarial el USUARIO podrá interponer los recursos de Reposición ante la empresa y subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los términos señalados por la ley 142 de 1994.

**CLÁUSULA 86. VIGENCIA DEL CONTRATO.** Existe Contrato de Servicios Públicos y este tendrá vigencia, desde que CEO defina las condiciones uniformes en la que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utilice el inmueble, solicita recibir allí la prestación del mismo, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por CEO. Este Contrato se entiende celebrado por término indefinido y podrá darse por terminado por las causales estipuladas en la ley y en el presente contrato.

**CLÁUSULA 87. MODIFICACIONES.** CEO podrá modificar en cualquier momento el Contrato, siempre que no se constituya en abuso de la posición dominante. Las modificaciones se entenderán incorporadas al mismo y deberán ser notificadas en la factura, o a través de medios de amplia circulación y serán obligatorias cuando ocurra la publicación.

**CLÁUSULA 88. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:** Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por CEO. Además, quedará sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente Contrato. Se regirá también por todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de energía eléctrica domiciliaria establezca la Ley, el Código Civil, el Código de Comercio, el Gobierno Nacional, la CREG o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del

mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción.

### **CAPITULO XIII** **DE LOS INMUEBLES ARRENDADOS**

**CLAUSULA 89. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.** Mientras la ley lo imponga, CEO aceptará que la solidaridad del propietario o poseedor del inmueble con el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se pierda a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento y, entregue a CEO las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La denuncia del contrato de arrendamiento se regirá por las siguientes reglas:

**1.)** La denuncia del contrato aplicará únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato de arrendamiento, en los que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario y el inmueble se encuentre a paz y salvo con CEO. Si durante la denuncia del contrato, el uso del servicio cambia de residencial a no residencial, la obligación de pago del servicio será solidaria entre El Usuario y/o Suscriptor, propietario y suscriptor, sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a CEO para ejecutar las garantías vigentes. **2.)**

CEO aceptará las siguientes garantías: Póliza de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario y Depósito.

**3.)** El arrendador deberá informar a CEO, a través del formato previsto para ello, la existencia del contrato de arrendamiento, anexando la garantía correspondiente para su estudio. Una vez recibida la documentación respectiva, CEO tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada; en el evento de rechazarla, deberá manifestar por escrito a quien denunció el contrato las causales de su rechazo, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. Presentada nuevamente la garantía, CEO contará con el término de diez (10) días hábiles para su revisión y eventual aprobación o rechazo, en este último caso indicando las razones y recursos que proceden. Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, el SUSCRIPTOR deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho.

**4.)** El valor de la garantía o depósito será determinado por CEO. No obstante, en caso de que la garantía suministrada se torne insuficiente, CEO informará tal situación al Arrendador y al Arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que la modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, CEO podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001.

**5.)** Las garantías constituidas y aceptadas por CEO tendrán una vigencia igual al periodo comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y dos meses más después de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

**6.)** La denuncia de la terminación del contrato de arrendamiento deberá hacerse por parte del arrendador, caso en el cuál procederá a entregarse el depósito a favor del Arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez informada la terminación del contrato por parte del Arrendador, éste será solidario con el pago del servicio.

**7.)** Si durante la denuncia del contrato de arrendamiento, el Arrendatario solicita un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 6° del artículo 15 de la Ley 820 de 2003. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que haya necesidad de que medie la terminación del contrato de arrendamiento.

**8.)** La garantía podrá ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones: (i) Si el monto de la garantía es inferior al indicado por CEO; (ii) Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores; (iii) Si el formato de denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el arrendatario como por el arrendador; (iv) Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria exigen a CEO que asuma cargo económico alguno o le imponen cláusulas que limiten la garantía; (v) Si

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador; (vi) Si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda urbana o el uso dado al servicio público es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial); (vii) Si el pago de los servicios está a cargo del arrendador; y (viii) Las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la ley.

**9.)** Las garantías aceptadas por CEO perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones: (i) Que a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el arrendatario no renueve ante CEO las garantías; (ii) Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Bancaria, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones; (iii) Cuando alguna de las partes notifique a CEO la terminación del contrato de arrendamiento; y (iv) Cuando el inmueble se destine total o parcialmente a un uso diferente al residencial.

**CLAUSULA 90. EXIGIBILIDAD DE LA GARANTIA EN INMUEBLE ARRENDADO:** En caso de incumplimiento en el pago, además de la suspensión del servicio y el corte en los eventos que sea necesario, CEO hará exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar. Si CEO hiciera efectiva la garantía para cancelarse las obligaciones que originaron la suspensión o corte del servicio al arrendatario, la reconexión o reinstalación del servicio solo se hará cuando este último aumente el valor de la garantía otorgada o constituya una nueva.

**CAPITULO XIV**  
**DISPOSICIONES FINALES**

**CLAUSULA 91. DOMICILIO DE LAS PARTES.** Para todos los efectos se tendrá como domicilio del SUScriptor Y/O USUARIO, el lugar donde se le presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica, y como domicilio de CEO, el municipio de Popayán - Cauca.

**CLAUSULA 92. ACCIÓN PENAL POR EL USO INDEBIDO O FRAUDULENTO DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Conforme a lo dispuesto en el Artículo 256 de la Ley 599 de 2000 “Código Penal”: *“Defraudación de fluidos: 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 uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.* CEO a través de su representante legal de acuerdo con lo ordenado en el Artículo 35 del Código de Procedimiento Penal, procederá ante la autoridad competente de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 78 del mismo código a presentar la querrela correspondiente para ejercer la acción penal por el uso indebido o fraudulento del servicio domiciliario de energía eléctrica. Con el objeto de obtener el restablecimiento del derecho y el resarcimiento del daño ocasionado por la conducta punible, se procederá a la constitución de la parte civil por parte de CEO.

**CLAUSULA 93. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre CEO y el SUScriptor Y/O USUARIO, derivadas del presente contrato, serán dirimidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en agotamiento de la vía gubernativa, y por la rama judicial Ordinaria Civil o Contencioso Administrativa, o por un tercero si de esa manera lo acuerdan las partes.

**CAPITULO XV**  
**RÉGIMEN ESPECIAL PARA EL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO**

Este capítulo rige única y exclusivamente para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica bajo la modalidad prepago. Los derechos y obligaciones que se establecen a lo largo de este Contrato serán también aplicables en la medida que no sean excluyentes entre sí, de conformidad con las disposiciones especiales que a continuación se establecen.

**CLAUSULA 94. DEFINICIONES.** Para efectos exclusivos de interpretación de este capítulo, a los conceptos y términos que a continuación se relacionan con letra inicial mayúscula se les atribuirá el significado que seguidamente para ellos se indica. Aquellos términos incluidos en este capítulo que no estuvieran expresamente definidos se entenderán en el sentido que les atribuya el lenguaje técnico correspondiente o, en su defecto, en su sentido material y obvio, según el uso general de los mismos, o aquellos establecidos por la Ley 142 de 1994 y la regulación de la CREG actualmente vigente, y las demás aplicables de manera general a todo el Contrato.

**ACTIVACIÓN 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.

**CONSUMO PREPAGADO:** Es la Cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el usuario por el valor prepago, definida en el momento en que el SUScriptor Y/O USUARIO active el prepago a través del mecanismo que la empresa 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 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.

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.

**CLAUSULA 95. EL CONTRATO PARA EL SERVICIO PREPAGO.** Para el inicio de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica bajo la modalidad prepago, SUScriptor Y/O USUARIO deberá realizar la solicitud correspondiente ante CEO a través de los medios con los que para el efecto cuenta CEO de conformidad con el artículo 16 de la Resolución 108 de 1997. Ante dicha solicitud, CEO deberá proveer el servicio y solo podrá negarse en caso de que no sea técnicamente y económica factible. Para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica en su modalidad prepago, CEO procederá a instalar el Medidor Prepago de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable. El SUScriptor Y/O USUARIO deberá pagar el costo de todo el equipo de conexión requerido para su servicio, así como el costo de su instalación.

**PARÁGRAFO:** El contrato que se celebre entre el SUScriptor Y/O USUARIO y CEO para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica bajo la modalidad prepago tendrá las características establecidas en el presente Contrato, y le serán aplicables las disposiciones normativas y contractuales de un contrato de condiciones uniformes.

**CLAUSULA 96. DERECHOS DEL USUARIO.** Además, de los derechos de los que trata la Cláusula 16 de este Contrato, el SUScriptor Y/O USUARIO del servicio público domiciliario de energía eléctrica bajo la modalidad prepago tendrá también los siguientes derechos:

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

- a) Solicitar y obtener el servicio público domiciliario de energía eléctrica, en su modalidad prepago de conformidad con lo establecido en este Contrato.
- b) Los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago. 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.
- c) El Sistema de Comercialización Prepago le permitirá al usuario efectuar compras de energía tantas veces como lo necesite, a cualquier hora del día, y en las cantidades que esté en capacidad de pagar a través de los canales que CEO disponga para el efecto.
- d) El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá derecho a consumir las cantidades prepagadas con una vigencia que no podrá ser inferior a tres meses, lo que deberá ser informado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el momento del pago. Cumplida dicha vigencia, la falta de Activación del Prepago por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no se entenderá como una suspensión del servicio.

**CLAUSULA 97. OBLIGACIONES DEL COMERCIALIZADOR.** El Comercializador no podrá negar la solicitud de un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de su mercado para ser atendido con el sistema de comercialización prepago, siempre y cuando sea técnica y económicamente factible. Adicionalmente garantizará como mínimo las siguientes condiciones:

- 1. Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.
- 2. Centro de información y soporte en caso de malfuncionamiento del medidor.
- 3. Mantener actualizados en los sitios de venta la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de costo asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según el caso.
- 4. Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.
- b) Gestionar las solicitudes del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO para ser atendido con el sistema de comercialización prepago, siempre y cuando sea técnica y económicamente factible.
- 5. Notificar a los usuarios prepago, agotado el 75% de la cantidad prepagada de energía eléctrica.

**CLAUSULA 98. REQUISITOS MÍNIMOS DE LA FACTURA.** El comercializador registrará en su sistema al momento de la activación del prepago la siguiente información:

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

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

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

**CLAUSULA 99. CONDICIONES TÉCNICAS.** Para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica bajo la modalidad prepago, CEO deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas:

- a) La plataforma tecnológica que utilice el comercializador, debe permitir la utilización del medidor prepago de un usuario en cualquier sistema de medición prepago.
- b) 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 prepagado, y deberán cumplir los requisitos técnicos establecidos en el Código de Medida y demás regulación vigente.

**CLAUSULA 100. MEDIDOR PREPAGO.** CEO podrá ofrecer Medidores Prepago a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS individuales o comunitarios del nivel de tensión 1. La plataforma tecnológica que utilice CEO 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.

En el evento en que se acuerde la instalación de un medidor prepago, se suscribirá un acta en la que se deje constancia de las características y cumplimiento de los requisitos técnicos del medidor, fecha de instalación, la forma de compra anticipada de energía, el tipo de documento equivalente a la factura de servicios públicos y la forma de contabilizar la energía que efectivamente se consume el suscriptor o usuario, además del valor del medidor y la forma de pago, si este es suministrado por CEO.

**CLAUSULA 101. CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO.** El consumo facturable a los suscriptores o usuarios cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por la cantidad kilovatios hora de energía eléctrica que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

**CLAUSULA 102. 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 CEO.

CEO se sujetará al cargo de Comercialización Prepago aprobado por la CREG. Mientras la Comisión aprueba este cargo CEO podrá aplicar una disminución de los cargos de comercialización, que tenga 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

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P.**  
**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

recaudo.

**CLAUSULA 103. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** En relación con los SUSCRIPTORES Y/OSUARIOS que son atendidos por CEO a través de un Sistema de Comercialización Prepago, no se considerará suspensión del servicio la no disponibilidad del servicio por no Activación del Prepago por parte de ese SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

En todo caso, si durante la vigencia del derecho al consumo que tiene el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO (tres meses), CEO podrá interrumpir temporalmente el servicio por las causales previstas en la ley y en este Contrato, de conformidad con lo previsto en el mismo.

**CLAUSULA 104. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** El Contrato que se suscriba entre CEO y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica bajo la modalidad prepago podrá darse por terminado cuando se presenten las causales establecidas en la Ley que regula la materia y las establecidas en el presente Contrato de condiciones uniformes.

**OMAR SERRANO RUEDA**  
Representante Legal

**Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.**

**Incluye la modificación publicada el viernes 01 de noviembre de 2024, en el Diario El Nuevo Liberal.** (Se adicionan criterios de analítica de datos (actualmente se tienen 2: estacionalidad y consumo de subsistencia), se adicionan 9 criterios y se incluyen en el mismo orden en que el sistema hará la validación. También se incluye una validación por modelo estadístico y se cambia la ubicación de los numerales 9 y 10, los cuales se reubican en el parágrafo 9.)