

EMPRESA DE ENERGIA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

CONTENIDO

Cláusula Primera - Naturaleza y Objeto del Contrato

Cláusula Segunda – Definiciones

Cláusula Tercera - Partes de contrato

Cláusula Cuarta - De la conexión del servicio

Cláusula Quinta - Requisitos de conexión

Cláusula Sexta - Negación del servicio

Cláusula Séptima - Criterios de eficiencia, confiabilidad y continuidad

Cláusula Octava Obligaciones de LA EMPRESA

Cláusula Novena - Obligaciones del Suscriptor o Usuario

Cláusula Décima – Propiedad de las conexiones domiciliarias

Cláusula Décima Primera - Medición del consumo

Cláusula Décima Segunda - Características Técnicas del Equipo de Medida

Cláusula Décima Tercera - Determinación del consumo facturable: LA EMPRESA.

Cláusula Décima Cuarta - Liquidación del consumo y facturación

Cláusula Décima Quinta – La Factura

Cláusula Décima Sexta - Facturación otros conceptos

Cláusula Décima Séptima - Suspensiones del servicio

Cláusula Décima Octava – Sanciones

Cláusula Décima Novena - Restablecimiento del Servicio

Cláusula Vigésima - Solicitudes, quejas, peticiones, reclamaciones y recursos

Cláusula Vigésima Primera – Notificaciones

Cláusula Vigésima Segunda - Revocatoria directa

Cláusula Vigésima Tercera - Falla en la prestación del servicio

Cláusula Vigésima Cuarta - Cesión del Contrato

Cláusula Vigésima Quinta - Terminación del contrato

Cláusula Vigésima Sexta - Causales para la liberación de obligaciones por parte del suscriptor

Cláusula Vigésima séptima - Vigencia del contrato

Cláusula Vigésima octava - Autorización a consulta base de datos

Cláusula Vigésima novena - Régimen legal

Cláusula Primera - Naturaleza y Objeto del Contrato:

Este contrato es de carácter consensual, uniforme y su objeto lo constituye la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica a un inmueble, a cambio de la cancelación oportuna de un precio en dinero determinado según el régimen regulatorio tarifario vigente establecido por la CREG y según que el usuario sea regulado o no regulado, caso este –usuario no regulado- en que se regirá por este contrato en lo no previsto en las condiciones especiales pactadas con ellos, de acuerdo con la destinación del bien al que se le presta el servicio.

Todas las cláusulas y condiciones expresadas en este contrato son las uniformes ofrecidas por LA EMPRESA DE ENERGIA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P., que en lo sucesivo se denominará LA EMPRESA., a todos sus suscriptores actuales y potenciales. Este contrato de

servicios públicos es ley para las partes y está normatizado en las leyes 142 Y 143 de 1994, 689 de 2001, la Resolución CREG 108 de 1997 y la resolución CREG 070 de 1998. y las demás normas que la modifiquen o adicionen. Hacen parte de él no sólo las estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA. aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

Cláusula Segunda - Definiciones: Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del presente contrato de servicio público se tendrán en cuenta las definiciones que han hecho las Leyes 142 y 143 de 1994, la Resolución 108 de 1997, 070 de 1998 (Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica), las normas de construcción y técnicas de LA EMPRESA y Código Eléctrico Nacional (NTC 2050) y demás normas expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG -. Sin embargo, para mejor comprensión en el anexo se definen los términos de uso

general y más frecuente.

Cláusula Tercera - Partes de contrato: Son partes del contrato LA EMPRESA. y el suscriptor y/o usuario, o aquellos a quienes éste haya cedido el contrato, bien sea por acuerdo o convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes el suscriptor, el propietario o poseedor del inmueble y los usuarios.

Parágrafo. Si el usuario o suscriptor - propietario o poseedor - incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación LA EMPRESA de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si LA EMPRESA incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.

Cláusula Cuarta - De la conexión del servicio: Cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica. La correspondiente solicitud podrá tramitarse en cualquiera de las oficinas administrativas de LA EMPRESA. en las localidades donde presta el servicio. La petición será decidida dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles, siguientes a la fecha de cumplir ante LA EMPRESA. los requisitos previstos en este contrato; a menos que se requiera estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso se dispondrá de hasta tres (3) meses para realizarla. En lo referente a la red interna, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el Código de Distribución de Energía Eléctrica, (Resolución 070 del 28 de mayo de 1998 y las demás normas que la modifiquen o adicionen) y otras normas que expida la CREG.

Cláusula Quinta - Requisitos de conexión: Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Distribución de Energía Eléctrica aprobado por la CREG. (Resolución 070 del 28 de mayo de 1998 y las demás normas que la modifiquen o adicionen). La conexión se efectuará en los términos establecidos siempre y cuando el Suscriptor cuente con las instalaciones requeridas y disponga de los equipos de medición solicitados por LA EMPRESA., de acuerdo con los requerimientos de sus normas técnicas. La conexión que se apruebe será para uso exclusivo del suscriptor o usuario y no podrá revenderse ni facilitarse a terceros, como tampoco podrá permitir o tolerar que se tomen derivaciones para otro(s) inmueble(s).

Cláusula Sexta - Negación del servicio: Podrá negarse la solicitud de conexión en los siguientes casos:

Por razones técnicas tales como:

1. No ajustarse a las disposiciones contenidas en el Código de Distribución de Energía Eléctrica.
2. No disponerse, por parte de LA EMPRESA. , de la capacidad de transformación requerida o de las redes necesarias para entregarle un buen servicio al suscriptor o usuario.
3. Cuando la zona donde esté situado el inmueble para el cual se solicita la conexión haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
4. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

La negación de la conexión al servicio será comunicada por escrito al solicitante, indicando expresamente los motivos que sustentan la decisión. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA., y en subsidio el de apelación ante LA EMPRESA. quien lo remitirá a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Cláusula Séptima - Criterios de eficiencia, confiabilidad y continuidad: El servicio de energía será prestado cumpliendo con los requerimientos de calidad, confiabilidad y seguridad definidos en el Código de Distribución de Energía Eléctrica aprobado por la CREG. (Resolución 070 del 28 de mayo de 1998 y las demás normas que la modifiquen o adicionen) y los aquí definidos.

Calidad: a) Tensión. Se asegurará que la tensión en las barras de carga de 220 voltios y superiores no sea inferior al noventa (90) por ciento del valor nominal, ni superior al ciento diez (110) por ciento. b) Armónicos. Las formas de onda de tensión y de corriente, con respecto al contenido de armónicos y desbalance de fases, cumplirá los requerimientos establecidos por la NTC (Norma Técnica Colombiana) respectiva.

Seguridad: Se garantizan los siguientes aspectos: a) No se presentarán valores de frecuencia inferiores a 57.5 Hz durante los transitorios. b) No se presentarán sobrecargas en las líneas ni en los transformadores.

Confiabilidad: Se asegura la alternativa de mínimo costo, incluyendo: costos de inversión, operación y mantenimiento.

Cláusula Octava - Obligaciones de LA EMPRESA.: Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, los Decretos del ejecutivo, las Resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente, son

obligaciones de LA EMPRESA, las siguientes

1. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad que se definen en este contrato, desde el momento en el que para LA EMPRESA. sea técnica, presupuestal y financieramente posible; y previa la conexión del servicio y el pago de las tarifas y demás costos de conexión.
2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de las demás empresas de los servicios públicos.
3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes locales y equipos de su propiedad.
4. En los Actos que reglamenten el otorgamiento de financiamientos a los usuarios, se contemplarán los plazos y las condiciones para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor.
5. Elaborar, mantener actualizado y hacer público el Reglamento de Servicios con el fin de que toda persona que solicite o utilice el servicio, todo funcionario de LA EMPRESA, y quien esté autorizado para hacer diseños, construcción e interventoría de instalaciones eléctricas, conozcan las normas y requisitos de carácter técnico, administrativo y de procedimiento que se deban cumplir respecto de cualquier solicitud de servicio o trámite relacionado con el suministro del servicio.
6. Leer o calcular los consumos reales o estimados con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
7. Revisar periódicamente los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento.
8. Facturar el servicio de acuerdo con los parámetros y los tiempos señalados por la ley o por la Comisión Reguladora. Al cabo de cinco (5) meses de la entrega de las facturas, LA EMPRESA., no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó en tiempo oportuno por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones o recursos se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.
9. Medir los consumos de las cuentas en las que se haya determinado instalar medidor, procurando que para ello se empleé instrumentos de tecnología apropiada a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.
10. Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al preparar las facturas; entendiéndose por aquellas las que presenten diferencias, por encima o por debajo, entre un período de facturación y el siguiente de más del 50% cuando se trate de consumos superiores a 200 Kwh/mes y de más del 30% cuando se trate de consumos hasta 200 Kwh/mes. Mientras se establece la causa de la desviación, LA EMPRESA. facturará con base en los consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario. Si la desviación es por fallas técnicas del medidor, el consumo se establecerá en segunda instancia con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o como última opción se establecerá con base en aforos individuales, situación en la cual se aplicará un factor de utilización de la carga conectada del 10% para el sector residencial y del 20% para el sector no residencial y, al aclarar la causa de aquellas, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al Suscriptor o Usuario, según sea el caso.
11. Enviar las facturas de cobro a la dirección o sitio donde lo haya solicitado el usuario, procurando que sean recibidas por lo menos con cinco días calendario de anticipación a la fecha de su vencimiento. y tenga como mínimo información suficiente para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, los intereses por mora, las sanciones impuestas si las hay y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su cumplimiento.
12. Tramitar y responder las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos conforme se establece en este contrato.
13. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar cuando se presenten fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo dispuesto en este contrato.
14. Suspender el servicio cuando el suscriptor o usuario haya incumplido el pago dos (2) facturas sucesivas y no pagar antes de la fecha señalada en la tercera factura para la suspensión del servicio.
15. Reconectar el servicio una vez LA EMPRESA.

determine que se han superado las causas que dieron origen a la suspensión en el término máximo de tres (3) días hábiles. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por LA EMPRESA..

16. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su radicación, la peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presente el suscriptor o usuario personalmente o mediante apoderado formalmente constituido, en relación con el servicio o servicios que presta LA EMPRESA.
17. Informar por lo menos con (48) horas de anticipación sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de electricidad previamente autorizados.
18. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona.
19. Elaborar un acta de los equipos y demás elementos que se instalen para medir el consumo, la cual deberá ser firmada por el funcionario que realiza la instalación y el usuario o su representante que se encuentre presente, entregándole una copia de la misma. Las obligaciones de LA EMPRESA., subsisten siempre y cuando el suscriptor o usuario conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.

Cláusula Novena - Obligaciones del Suscriptor o Usuario: Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los Decretos del Ejecutivo, las Resoluciones de la CREG, el Reglamento de Servicios de LA EMPRESA. y demás actos de autoridad competente, son obligaciones solidarias del suscriptor, propietario o usuario del servicio, las siguientes:

1. Realizar los pagos correspondientes a los derechos de conexión, a las tarifas señaladas legalmente según el estrato o tarifa que le correspondan.
2. Permitir la lectura de los medidores y su revisión o calibración técnica.
3. Permitir la revisión de las instalaciones internas.
4. El usuario permitirá el retiro del medidor y/o la

acometida, en caso de que se proceda a cortar el servicio, por LA EMPRESA.

5. Pagar las sanciones impuestas por LA EMPRESA., de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
6. Dar uso eficiente al servicio público de electricidad.
7. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble, la carga y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
8. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.
9. Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en el evento de que el factor de potencia sea menor del valor indicado, deberán instalarse por su cuenta los dispositivos o correctores apropiados de conformidad con el Reglamento de Servicios de LA EMPRESA.
10. Adquirir, entregar, instalar, mantener y reparar, cuando LA EMPRESA, lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
11. Permitir la revisión de los medidores y la lectura periódica de los consumos destinados para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizados por LA EMPRESA.
12. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones.
13. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezcan con posibilidades de iluminación, en las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas por LA EMPRESA.
14. Responder solidariamente por cualquier anomalía fraude o adulteración que se encuentren en los medidores o equipos de medida, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en las relaciones con las condiciones de servicio en que se ha contratado.
15. Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencia o interrupciones en el suministro del servicio.

16. Informar de inmediato y por escrito a LA EMPRESA, sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, en el contador, en el uso del inmueble (clase servicio), o por variaciones de la carga, de propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios.
17. Cumplir con el pago oportuno de los derechos de conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA, dando aviso a LA EMPRESA, dentro de un término prudencial, en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura no lo exonera del pago y por lo tanto, deberá solicitar un duplicado de la factura para cumplir con esta obligación.
18. Reclamar antes del vencimiento sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que detecte en las facturas de cobro.
19. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de LA EMPRESA o de otros usuarios.
20. Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se haya encontrado adulterados o intervenidos o su retiro cuando se considere necesario para verificación o para realizar el corte del servicio.
21. Pagar las sanciones o multas impuestas por LA EMPRESA.
22. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicio.
23. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando así lo exija LA EMPRESA.

Cláusula Décima - Propiedad de las conexiones domiciliarias: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes.

Cláusula Décima Primera - Medición del consumo: La medición del consumo de los suscriptores o usuarios se sujetará a las siguientes normas:

1. Los equipos e instrumentos necesarios para la medición del consumo serán de propiedad del suscriptor o usuario.
2. Con excepción de los inquilinatos y de los usuarios

incluidos en planes especiales de normalización, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual para su consumo.

3. 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 LA EMPRESA.
4. Los equipos de medición exigidos deberán estar acordes con las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que LA EMPRESA. ofrezca a cada tipo de suscriptor o usuario.
5. LA EMPRESA. podrá exigir la instalación de equipos de medición de potencia, o con diferenciación horaria de energía, a los suscriptores o usuarios residenciales conectados a niveles de tensión superiores al uno (1).
6. Los suscriptores o usuarios no residenciales, y los residenciales conectados a un nivel de tensión superior al uno (1), deberán tener un factor de potencia igual o superior a punto noventa (0.90). A las instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, LA EMPRESA. le exigirá la instalación de equipos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. En caso de que la energía reactiva sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa (kWh) consumida por un suscriptor o usuario, el exceso sobre el límite se considerará como consumo de energía activa para efectos de determinar el consumo facturable.
7. Tanto LA EMPRESA., como el suscriptor o usuario, podrán verificar el estado de los instrumentos utilizados para la medición del consumo y ambos estarán obligados a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, pudiendo inclusive LA EMPRESA. retirarlos temporalmente para verificar su funcionamiento.
8. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazar, a satisfacción de LA EMPRESA., cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el suscriptor o usuario, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, LA EMPRESA. podrá hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario.
9. Con el fin de facilitar la lectura de los instrumentos de

medición, estos deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble y en el caso en que su localización ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, LA EMPRESA le exigirá, como condición para la reconexión, cambio en la localización del equipo a un lugar accesible.

Cláusula Décima Segunda - Características Técnicas del Equipo de Medida:

Los equipos de medición deberán cumplir las especificaciones establecidas en las normas ICONTEC definidas en el Código de Distribución de Energía Eléctrica aprobado por la CREG. (Resolución 070 del 28 de mayo de 1998 y las demás normas que la modifiquen o adicionen) que sean aplicables y en las otras que el sector y LA EMPRESA. hayan adoptado. Los contadores de energía a instalar deben estar de acuerdo con el tipo de instalación aprobada y con la tarifa acordada. La clase requerida para los aparatos destinados a la medición de la energía activa y reactiva para la liquidación y facturación de consumos será para usuarios residenciales, como mínimo, clase dos (2) y para el sector no residencial, según el tipo de instalación. Para suscriptores o usuarios no regulados, el equipo de medición deberá cumplir en todo con el Código de Medida.

Cláusula Décima Tercera - Determinación del consumo facturable:

LA EMPRESA efectuará mensualmente la lectura de los contadores en las áreas urbanas; y mensual, bimestral, trimestral o semestralmente en las zona rurales o de difícil acceso. Las facturas se expedirán mensualmente.

El consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo; salvo en los siguientes casos:

1. Falta de Medición sin acción u omisión de las partes: Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse en primer lugar con base en los consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario. Si la falta de medición es por fallas técnicas del medidor, el consumo se establecerá en segunda instancia con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o como última opción se establecerá con base en aforos individuales, situación en la cual se aplicará un factor de utilización de la carga conectada del 10% para el sector residencial y del 20% para el sector no residencial.
2. Falta de medición por retiro del equipo de medida para revisión y/o calibración: En este caso podrá

establecerse en primer lugar con base en los consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario. Si la falta de medición es por fallas técnicas del medidor, el consumo se establecerá en segunda instancia con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o como última opción se establecerá con base en aforos individuales, situación en la cual se aplicará un factor de utilización de la carga conectada del 10% para el sector residencial y del 20% para el sector no residencial.

3. Determinación del consumo cuando se carece de medición individual por razón de tipo técnico, de seguridad o de interés social: El consumo para los suscriptores o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis meses de los suscriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con medidor, considerando el mercado total de LA EMPRESA.; para los no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.
4. Determinación del consumo provisional o no permanente: El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización del cuarenta por ciento (40%) cuando se conecten a la red secundaria o con base en la capacidad instalada de transformación y un factor de utilización del sesenta por ciento (60%) en los demás casos.
5. Determinación del consumo facturable para usuarios localizados en zonas de asentamiento 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, y que no cuentan con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el inmueble.

Cláusula Décima Cuarta - Liquidación del consumo y facturación:

Para liquidar los consumos a los suscriptores o usuarios en cada período de facturación, se aplicarán las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el suscriptor o usuario

Cargo por disponibilidad: Al cumplirse las condiciones establecidas para aplicar el cargo por disponibilidad del

servicio, cuando el valor de los consumos liquidados al suscriptor o usuario sea menor que el cargo por disponibilidad aprobado para LA EMPRESA., ésta podrá facturar al suscriptor o usuario el cargo por disponibilidad.

Facturación oportuna: La facturación será oportuna; para estos efectos, el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de la lectura del medidor del suscriptor o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del suscriptor o usuario, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores.

Desviaciones significativas: Para elaborar las facturas, LA EMPRESA debe someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y el promedio de los últimos seis meses sumado o restado el 150% de la desviación estándar. Se practicarán las visitas y se realizarán las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

Facturación en caso de desviación significativa: Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en los consumos anteriores del usuario, o con los consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual y al aclarar la causa de las mismas, las diferencias frente a los valores que se cobraron, se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Cobros inoportunos: Pasados cinco (5) meses de la entrega de la factura LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos superiores. Exceptuase los casos en que hubiere dolo del suscriptor o usuario.

Cláusula Décima Quinta - La factura: Es la cuenta que LA EMPRESA. Entrega al usuario señalando el valor del consumo y demás servicios inherentes al servicio prestado y sobre los cuales haya existido estipulación en el contrato.

1. Deberá contener como mínimo la siguiente información:
 - a) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
 - b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.
 - c) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
 - d) Período por el cual se cobra el servicio, consumo

correspondiente a ese período y valor.

- e) Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.
- f) Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
- g) Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
- h) Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
- i) Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
- j) Los cargos expresamente autorizados por la Comisión.
- k) Valor de las deudas atrasadas.
- l) Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
- m) Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.
- n) Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
- o) Sanciones de carácter pecuniario.
- p) Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.
- q) Otros cobros autorizados.
- r) El Costo de Prestación del Servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado, y la desagregación de dicho Costo por actividad.

En la factura se incluirán los valores unitarios de cada uno de los componentes del Costo de Prestación del Servicio (Cu), determinados de acuerdo con la fórmula tarifaria general definida en las resoluciones de la CREG, expresados dichos componentes de la siguiente manera:

$G_{m,t}$	Costos de compra de energía (Generación) (valor en \$/kWh)
$T_{m,t,z}$	Costo promedio por uso del STN (Transmisión) (valor en \$/kWh)
$D_{n,m}$	Costo de distribución (valor en \$/kWh)
$O_{m,t}$	Costos adicionales del mercado mayorista

(valor en \$/kWh), correspondiente al mes m del año t.

$PR_{n,t}$ Fracción (o Porcentaje expresado como fracción) de pérdidas de energía acumuladas hasta el nivel de tensión n, reconocidas para el año t.

$C_{m,t}$ Costo de comercialización correspondiente al mes m del año t. (valor en \$/kWh)

En las facturas deberá también incluirse los montos de contribución y subsidios así como los porcentajes que se aplica para tal fin

s) Se incluya en la factura, la información sobre calidad del servicio de acuerdo con la regulación vigente, discriminándola así:

1. Los Indicadores de Calidad DES y FES calculados, o los Indicadores DES y FES por defecto.
2. El Valor Máximo Admisible para los Indicadores de Calidad DES y FES.
3. Valor compensado al usuario por incumplimiento en los Indicadores de Calidad DES y/o FES, en el servicio que presta el distribuidor.
4. Valor compensado al usuario por incumplimiento en los niveles de calidad del Servicio de Transporte de Energía Eléctrica en el STN. Este valor se calculará como la diferencia entre los cargos T y T' , multiplicada por el consumo del período de facturación.

La información referente a la calidad señalada en los numerales 1 y 2 de este literal deberá incluirse con independencia de que le apliquen o no compensaciones al usuario

2. La factura de cobro se entregará a los suscriptores o usuarios mensualmente con no menos de cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago; se hará en la dirección reportada y de no encontrarse al suscriptor o usuario, la factura correspondiente se dejará en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial.
3. En las localidades, zonas o lugares donde no se pueda despachar la cuenta de cobro directamente al suscriptor o usuario, LA EMPRESA. 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 LA EMPRESA., la entrega de la factura no fuere posible.

4. Ningún suscriptor o usuario podrá ser exonerado del pago del servicio de energía eléctrica.
5. Mérito de la factura: La factura expedida por LA EMPRESA., debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En las facturas en las que se cobren varios servicios, cada uno podrá ser pagado independientemente; se exceptúa el caso de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, que no podrán cancelarse con independencia del servicio de energía eléctrica salvo que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.
6. Intereses por mora: En caso de mora del suscriptor o usuario en el pago de los servicios facturados, LA EMPRESA. podrá aplicar los intereses de mora respectivos sobre los saldos insolutos.
7. Renuncia al requerimiento para constituirse en mora: La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto los obligados (suscriptor o usuario) renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

Cláusula Décima Sexta - Facturación otros conceptos:

LA EMPRESA. facturará a cada uno de sus suscriptores o usuarios los valores relacionados con revisiones de nuevas instalaciones, revisiones de obras, revisión de estudio de conexión, reconexiones, multa por sellos rotos, y calibraciones; descritos en anexo que hace parte integrante de este contrato. Estos conceptos de cobros en caso de modificación serán divulgados oportunamente.

Cláusula Décima Séptima - Suspensiones del servicio:

LA EMPRESA. podrá proceder a la suspensión del suministro de energía en los siguientes eventos:

1. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad en el pago.
2. Por mutuo acuerdo: Cuando lo solicite el suscriptor o usuario, previa autorización por escrito de los terceros que puedan resultar afectados.

3. La solicitud de suspensión del servicio debe presentarse por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacerla efectiva. En caso de suspensión física del servicio, LA EMPRESA. podrá cobrar el valor establecido para la suspensión. Durante el período de suspensión, LA EMPRESA. no facturará los cargos tarifarios aprobados por la Comisión; no obstante, se podrá exigir al suscriptor o usuario el cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a aquella o emitir factura cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.
4. Por incumplimiento de las normas ambientales
5. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas o en contravención a estas;
6. Por orden ejecutoriada de autoridad competente
7. Por emergencia declarada por autoridad competente
8. Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia
9. Cuando sea necesaria para ampliar las redes existentes
10. Cuando en el proceso de revisión efectuada por la Empresa la instalación no pase las pruebas técnicas y por razones de seguridad del sistema.
11. Por Fuerza mayor o caso fortuito
12. En interés del servicio: LA EMPRESA. podrá suspender el servicio en los siguientes casos:
 - a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.
 - b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el suscriptor o usuario pueda ejercer sus derechos.

Cláusula Décima Octava – Sanciones: El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario da lugar a la suspensión del servicio, o a tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio, de acuerdo con lo dispuesto por la ley 142 de 1994, en especial los artículos 140 y 141, y la resolución CREG 108 DE 1997 y las demás normas que la modifiquen o adicionen, para lo cual se aplica lo siguiente:

1. Suspensión del servicio: LA EMPRESA. suspenderá el servicio además de los eventos establecidos en la Ley 689 de 2001 y 142 de 1994, en los siguientes casos del

incumplimiento por parte del usuario o suscriptor:

- a) Acumular dos (2) facturas sucesivas y no pagar antes de la fecha señalada en la tercera factura para la suspensión del servicio, salvo que exista con anterioridad reclamación o recurso interpuesto.
- b) Hacer conexiones y/o acometidas fraudulentas o sin autorización de LA EMPRESA...
- c) Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA...
- d) Proporcionar el servicio a otro inmueble distinto al del beneficiario del servicio, sin contar previamente con el permiso expreso y escrito de LA EMPRESA...
- e) Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin autorización previa de LA EMPRESA...
- f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de éstos.
- g) Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, o que los existentes no correspondan con los instalados por LA EMPRESA...
- h) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de LA EMPRESA. o de los suscriptores.
- i) Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA. y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas y equipos de medida o la lectura de los contadores.
- j) No permitir el retiro y traslado de los equipos de medida, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
- k) No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones cuando LA EMPRESA. se lo solicite por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- l) Efectuar, sin autorización de LA EMPRESA., una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- m) Cancelar facturas con cheques que no sean

pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

- n) Incumplir las normas ambientales vigentes.
- o) La alteración inconsulta y unilateral de las condiciones contractuales de la prestación del servicio.

2. Corte del Servicio: LA EMPRESA. procederá a dar por resuelto el contrato, a imponer sanciones pecuniarias cuando a ello halla lugar, y al corte del servicio, con el desmonte simultáneo de los aparatos de medición y las acometidas domiciliarias, en los siguientes casos:

- a) Si después de haberse efectuado la suspensión del servicio por mora en el pago, presenta seis (6) períodos de facturación consecutivos sin consumo y sin pagos o abonos parciales.
- b) Reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años.
- c) Cuando se encuentre que se ha adulterado o falsificado la factura de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.
- d) Por solicitud de autoridad competente.
- e) Por los demás motivos establecidos en la ley.

3. Liquidación del consumo fraudulento y Sanción Pecuniaria:

Sin perjuicio de las sanciones de suspensión o de corte del servicio, el incumplimiento del contrato dará lugar a la imposición de sanciones pecuniarias por parte de LA EMPRESA., en los siguientes casos:

- a) Hacer conexiones y/o acometidas fraudulentas o sin autorización de LA EMPRESA.
- b) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control o alterar el normal funcionamiento de estos.
- c) Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida o que el existente no corresponda con el instalado por LA EMPRESA.

Cuando se presente fraude a través de acometida fraudulenta, o en la conexión, aparatos de medición o

control, o alteraciones que impidan su funcionamiento normal, LA EMPRESA. Procederá a liquidar el consumo fraudulento y/o la sanción de la siguiente manera:

El consumo fraudulento se calcula multiplicando la carga fraudulenta por el tiempo de permanencia de la anomalía en horas y por un factor de utilización.

Si la anomalía involucra toda la carga, el consumo fraudulento se calculará como la diferencia entre el consumo estimado y el consumo registrado, siempre que sea positiva.

Cálculo del consumo estimado:

El consumo estimado se calcula tomando el mayor valor de: carga (KW) a capacidad (KVA) instalada, carga o capacidad contratada o carga instalada promedio del estrato socioeconómico del suscriptor y/o usuario, multiplicado por un factor de utilización y por el tiempo de permanencia de la anomalía en horas. De no ser posible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará un período de 4.320 horas (seis (6) meses).

Los factores de utilización empleados por LA EMPRESA. son los siguientes:

Servicio Residencial:	0.20
Servicio Comercial ó industrial:	
Hasta 20 Kw.	0.30
Entre 20 y 50 KVA	0.30
De 51 a 200 KVA	0.35
De 201 a 500 KVA	0.30
Mas de 500 KVA	0.35
Servicio Oficial:	0.30
Servicio Especial:	0.30

Teniendo en cuenta el medidor de energía instalado se le adicionara al factor de utilización 0.05 para medidores bifásicos y 0.1 para trifásicos

En casos especiales, LA EMPRESA. podrá establecer factores de utilización para una instalación determinada, que sean más acordes con la realidad de la misma.

Se tomarán como carga instalada promedio por estrato los siguientes valores:

Tipo de medida	Monobásico	Bifásico	Trifásico
Estrato I	2 KW	4.5 KW	9 KW
Estrato II	3 KW	6 KW	10 KW
Estrato III	3.5 KW	7 KW	11 KW
Estrato IV	4 KW	8 KW	15 KW
Estrato V	4.5 KW	9 KW	20 KW
Estrato VI	4.5 KW	9 KW	20 KW

Para los usuarios industriales y comerciales se les aplica la carga instalada del estrato V y para los oficiales la del estrato IV.

Cálculo del consumo registrado:

Se halla sumando los consumos registrados durante el período de la anomalía.

Valor de la sanción: Será igual al doble del consumo fraudulento, valorado a la tarifa vigente en el mes de la detección de la anomalía, cuando se trate de la primera vez y a cuatro (4) veces, en caso de reincidencia.

La tarifa vigente será la correspondiente al bloque de consumo donde se ubicará el consumo mensual de la instalación si no existiera la anomalía.

Para fraudes en el consumo de energía reactiva, el factor de utilización considerado es correspondiente al factor de potencia que existía antes de presentarse la anomalía.

Parágrafo 1: Cuando se detecte un fraude a raíz de una revisión solicitada previamente y en forma escrita por el suscriptor y/o usuario, este no será objeto de sanción; solo se cobrará la energía dejada de facturar, estimada según el procedimiento señalado anteriormente en esta cláusula.

En todo caso la actuación se adelantará con la garantía plena del derecho que tiene el usuario a la defensa y con sujeción a lo que los códigos, Civil y de Comercio, Contencioso Administrativo y la Ley 142 de 1994, en su artículo 133, prevén en relación con la carga de la prueba.

Parágrafo 2: Cuando se incumpla cualquiera de las partes de este contrato y además si el consumo fraudulento es cero (0), se aplicara una sanción pecuniaria básica que corresponde a dos(2) salarios mínimos diarios vigentes multiplicados por dos (2) cuando se trate de la primera vez y a cuatro (4) veces, en caso de reincidencia, se exonera cuando la reincidencia corresponda al incumplimiento en el pago oportuno de la factura.

Cláusula Décima Novena - Restablecimiento del Servicio: Cuando la suspensión o corte sean imputables al Suscriptor o usuario, el servicio será restablecido una vez éste proceda a eliminar la causa, pague todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que LA EMPRESA. incurra y cancele las demás sanciones previstas en la ley y en este contrato. Los valores autorizados para el cobro por reconexión y reinstalación del servicio son los que se refiere la cláusula décima sexta. Una vez el suscriptor o usuario cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, LA EMPRESA. procederá al restablecimiento del mismo en un término no superior a tres (3) días hábiles.

Cláusula Vigésima- - Solicitudes, quejas, peticiones, reclamaciones y recursos: Todo suscriptor o usuario tiene derecho a presentar solicitudes, quejas, peticiones,

reclamaciones y recursos. Estos se tramitarán teniendo en cuenta las costumbres de LAS EMPRESAS comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa. Las solicitudes, quejas, peticiones, reclamaciones y recursos se tramitarán sin formalidades especiales, en las oficinas administrativas de LA EMPRESA. de la localidad en donde se presta el servicio o en su Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de la ciudad de Mocoa.

La tramitación de los recursos se regirá por las siguientes reglas:

2. Contra los actos de LA EMPRESA. con los cuales ésta niega la prestación del servicio, y contra los de suspensión, corte, terminación, facturación e imposición de sanciones pecuniarias, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.
3. 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.
4. Los recursos de ley en contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión y en el mismo escrito. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA...
5. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
6. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una reclamación relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.
7. Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos LA EMPRESA. tiene un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso le ha sido resuelto en forma favorable.
8. Cuando no sea posible dar respuesta a la petición, reclamación, solicitud o recurso, en el término de los

quince (15) días hábiles, se notificará tal situación al suscriptor o usuario y se ampliará por el término indicando la fecha en que se dará respuesta.

9. De la misma manera se procederá cuando la petición, reclamación, solicitud o recurso se encuentre incompleta, caso en el cual se le deberá informar al usuario o suscriptor para que aporte la información esencial que haga falta y dar el trámite a la actuación respectiva. comenzará a correr desde la fecha en que se radique la documentación en la Oficina de Peticiones, Quejas, y Recursos.
10. Las apelaciones deberán interponerse dentro del término legal como subsidiaria a la reposición ante LA EMPRESA.; cuando procedan ésta dará el correspondiente traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quien será la autoridad que definirá finalmente sobre el caso.
11. LA EMPRESA. facilitará formatos para que los Suscriptores y/o Usuarios puedan utilizarlos al elevar los recursos, solicitudes y quejas, sin que su uso sea obligatorio.
12. Vencido el término para resolver la petición, queja o recurso sin una respuesta de fondo, LA EMPRESA. expedirá un acto administrativo motivado, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a dicho vencimiento, en el que se reconozcan al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. En caso de que la entidad no se pronuncie dentro de dicho término, el usuario tiene derecho a denunciar la irregularidad ante la Superintendencia Delegada correspondiente.
13. Práctica de pruebas: Para efectos de la práctica de pruebas, se seguirán los principios contemplados en el Código Contencioso Administrativo y del Código de Procedimiento Civil, de tal forma que las mismas sean practicadas por LA EMPRESA en forma oportuna, pertinente y conducente. Las pruebas serán practicadas en un término no mayor de treinta (30) días hábiles ni menor de diez (10) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días hábiles podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. Una vez vencido el término máximo, con su prórroga, si éstas no fueron practicadas y valoradas efectivamente dentro de la actuación gubernativa, se aplicará el silencio administrativo positivo.

Cláusula Vigésima Primera - Notificaciones: Los actos que decidan las quejas, peticiones y reclamaciones se notificarán en la misma forma como se hayan presentado;

esto es, verbalmente o por escrito y en forma personal. Aquellos actos que decidan los recursos se notificarán personalmente; cuando ello no fuere posible se hará por edicto, con el lleno de las formalidades legales.

Cláusula Vigésima Segunda - Revocatoria directa: Podrán revocarse los actos administrativos que se hayan expedido como resultado de la aplicación del silencio administrativo positivo cuando fuere evidente que aquellos ocurrieron por medios ilegales, o por las causas establecidas en los artículos 69 y 73 del C.C.A. La revocatoria requerirá de la expedición de acto motivado, debiendo garantizarse el debido proceso.

Cláusula Vigésima Tercera - Falla en la prestación del servicio: Existe falla en la prestación del servicio en los siguientes casos:

Cuando LA EMPRESA. no cumpla con la prestación continua del servicio objeto de este contrato. Dicho incumplimiento dará derecho al Suscriptor o Usuario, desde el momento que se presente, a la resolución del contrato, o al cumplimiento con las siguientes reparaciones:

2. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de los bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un tiempo no menor de quince (15) días calendario, dentro de un mismo período de facturación.
3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le hubiere ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que aquel haya incurrido para suplir el servicio.
4. La indemnización de perjuicios no procede en los casos de fuerza mayor o caso fortuito.
5. No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este artículo con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a LA EMPRESA DE ENERGIA DEL PUTUMAYO S.A. ESP. por las autoridades, si tienen la misma causa.
6. Cuando después de tres (3) días, contados a partir del momento en que el suscriptor o usuario haya eliminado la causa de la suspensión o corte, LA EMPRESA. no haya restablecido el servicio.

Ante la configuración de esta situación de falla en la prestación del servicio en los términos y con las excepciones contempladas en la ley, LA EMPRESA. procederá oficiosamente a aplicar los descuentos e indemnizaciones a que haya lugar.

Cláusula Vigésima Cuarta - Cesión del Contrato: Habrá cesión del contrato por voluntad del suscriptor o usuario; además, salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato, cuando haya enajenación del bien al que se le suministra el servicio. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Cláusula Vigésima Quinta - Terminación del contrato: Podrá ponerse fin al contrato:

2. Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros directamente afectados convengan en ello.
3. Por parte de LA EMPRESA., En los casos previstos en la cláusula dieciocho (18) numeral dos (2).
4. Por solicitud del Suscriptor o Usuario, siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea la terminación.
5. Por la demolición del inmueble, cuando LA EMPRESA. lo considere conveniente y sin perjuicio de los derechos del suscriptor o usuario.
6. Por orden de autoridad competente.
7. Por los demás motivos establecidos en la ley.

Cláusula Vigésima sexta - Causales para la liberación de obligaciones por parte del suscriptor: Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

1. Discusión sobre la tenencia, posesión o propiedad del inmueble: El suscriptor no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante LA EMPRESA., que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos, LA EMPRESA. facilitará la celebración del contrato con sus consumidores.

Para que el suscriptor deje de ser parte del contrato de servicios públicos en el evento descrito en el inciso anterior, deberá presentar ante LA EMPRESA. , copia del auto admisorio de la demanda, o constancia de que

se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial, o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

2. Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
3. Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. 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.
4. 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. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios deberá presentarse ante LA EMPRESA con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.
5. 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 LA EMPRESA. 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 servicios públicos.

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 la ordinal anterior.

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 LA EMPRESA la existencia de dicha causal en la forma indicada.

La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor de acuerdo con las causales señaladas en esta cláusula no implica la extinción de la solidaridad establecida por el Artículo 18 de la ley 689 de 2001, que modificó parcialmente el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

Cláusula Vigésima séptima - Vigencia del contrato: Existe contrato de servicios públicos desde el momento en que LA EMPRESA. define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario del inmueble, o quien lo utiliza, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble cumplen los requisitos y condiciones previstas por LA EMPRESA. acorde con la normatividad vigente.

Cláusula Vigésima octava - Autorización a consulta base de datos: El suscriptor y/o Propietario, autoriza expresa e irrevocablemente a LA EMPRESA., para que obtenga de cualquier fuente y reporte a cualquier base o banco de datos, informaciones, referencias sobre la persona (Natural o Jurídica), a que se incorpore su nombre, apellidos y documentos de identificación, se informe sobre su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de sus cuentas corrientes, de ahorros, corporaciones de ahorro y vivienda, tarjetas de crédito y en general sobre el comportamiento y cumplimiento de todas sus obligaciones.

Cláusula Vigésima novena - Régimen legal: Este contrato se regirá por lo dispuesto en las leyes, 142 y 143 de 1994, 689 de 2001, por las leyes, decretos y resoluciones que las deroguen, modifiquen, complementen o reglamenten y en lo no dispuesto por aquellas o por estas condiciones uniformes, por las normas de carácter particular consagradas en la legislación comercial y civil. Así mismo, se reputarán incorporadas a este contrato las disposiciones que emita la CREG y demás autoridades competentes.

ANEXO

Para mejor comprensión en este anexo se definen los términos de uso general y más frecuente.

1. **Activos de Conexión:** Son aquellos activos que se requieren para que un generador, un usuario u otro transmisor, se conecte Físicamente al Sistema de Transmisión Nacional, a un Sistema de Transmisión

Regional, o a un Sistema de Distribución Local.

2. **Acometida:** Derivación de la red local del servicio de energía que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.
3. **Acometida Fraudulenta:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.
4. **Agentes del Sistema Interconectado Nacional (Agentes):** Personas que realizan por lo menos una actividad del sector eléctrico (generación, transmisión, distribución, comercialización).
5. **Autogenerador:** Persona que produce energía eléctrica para atender sus propias necesidades. Por lo tanto, no usa la red pública para fines distintos al de obtener respaldo del SIN y puede o no, ser el propietario del sistema de generación.
6. **Asentamiento Subnormal:** Es aquel que no ha sido desarrollado por urbanizador responsable y cuya infraestructura de servicios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura urbana y en el cual las familias viven generalmente en condiciones de pobreza crítica.
7. **Capacidad Instalada:** Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.
8. **Carga Instalada:** Es la suma de las capacidades nominales de los electrodomésticos y equipos que consumen energía eléctrica y que se encuentran conectados a la instalación o que potencialmente se puedan instalar en la misma.
9. **Centro de Control:** Es el Centro Nacional de Despacho (CND), un Centro Regional de Despacho (CRD) o un Centro Local de Distribución (CLD), según el caso.
10. **Centro Nacional de Despacho (CND):** Es la dependencia encargada de la planeación supervisión y control de la operación integrada de los recursos de la generación, interconexión y transmisión del Sistema Interconectado Nacional.
11. **Centro Regional de Despacho (CRD):** Es un centro de supervisión y control de la operación de las redes, subestaciones y centrales de generación localizadas en una misma región.
12. **Circuito:** Es la 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 geográfica específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, para los efectos de este reglamento, cada sección se considerará como un circuito.

13. **Comercialización de Energía Eléctrica:** Actividad consistente en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales regulados o no regulados.
14. **Comercializador:** Persona cuya actividad principal es la compra y venta de energía eléctrica.
15. **Componente Limitante:** Es el componente que forma parte de un sistema y que determina la máxima capacidad a operar.
16. **Consumo:** Cantidad de kilovatios-hora de energía activa o reactiva, recibidas por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en el presente contrato.
17. **Consumo Anormal:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.
18. **Consumo Estimado:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.
19. **Consumo Facturado:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. La tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.
20. **Consumo Medido:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.
21. **Consumo Normal:** Es el que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente, técnicamente reconocido, y determinado previamente por LA EMPRESA., con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.
22. **Consumo no Autorizado:** Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por LA EMPRESA., o por la adulteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.
23. **Consumo Prepagado:** Consumo que un suscriptor y/o usuario paga en forma anticipada a LA EMPRESA., ya sea porque éste desea pagar en esta forma o porque tiene medidores de prepago.
24. **Consumo Promedio:** Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.
25. **Contrato de Servicios Públicos:** Es un contrato uniforme consensual, en virtud del cual una LA EMPRESA de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.
26. **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, en el Contrato de Servicios Públicos y demás normas vigentes.
27. **CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.
28. **Equipo de Medida:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de energía.
29. **Estratificación Socioeconómica:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.
30. **Estrato Socioeconómico:** Nivel de clasificación de la población con características similares en cuanto a grado de riqueza y calidad de vida, determinado de manera directa mediante las condiciones físicas de las viviendas y su localización, utilizando la metodología establecida por Planeación Nacional y los parámetros definidos por la autoridad competente.
31. **Eventos No programados:** Son aquellos que ocurren súbitamente y causan un efecto operacional en el Sistema del Operador de Red y pueden o no causar efectos en la operación del Sistema Interconectado Nacional.
32. **Eventos programados:** Son aquellos eventos

planeados por el Operador de Red que causan un efecto operacional en el Sistema del Operador de Red y pueden o no causar efectos en la operación del Sistema Interconectado Nacional.

33. **Facturación:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.
34. **Factura de Servicios Públicos:** Es la cuenta de cobro que LA EMPRESA. entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes, prestados en desarrollo de este contrato de prestación del servicio público.
35. **Frontera Comercial:** Son los puntos de conexión del equipo de medida, a partir del cual el usuario se responsabiliza por los consumos, y riesgos operativos inherentes a su red interna.
36. **Fraude:** Es la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecta la medida del consumo real del suscriptor o usuario. Constituye igualmente fraude la adulteración de documentos por parte del suscriptor o usuario.
37. **Generador:** Persona Natural o Jurídica que produce energía eléctrica, que tiene por lo menos una central o unidad generadora conectada al SIN.
38. **Inquilinato:** Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2, ó 3, con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.
39. **Instalaciones Internas o Red Interna:** Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para Unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
40. **Lectura:** Registro del consumo que marca el medidor.
41. **Libertad Regulada:** Régimen de tarifas mediante la cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales LA EMPRESA. puede determinar o modificar los precios máximos para el servicio prestado.
42. **Libertad Vigilada:** Régimen de tarifas, mediante la cual
43. **Medidor de Conexión Directa:** Es el dispositivo de energía que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.
44. **Medidor de Conexión Indirecta:** Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.
45. **Medidor Prepagado:** Dispositivo que permite la entrega al suscriptor y/o usuario de una cantidad predeterminada de energía por la cual paga anticipadamente.
46. **Mercado Mayorista:** Conjunto de sistemas de intercambio de información entre generadores y comercializadores de grandes bloques de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional, para realizar contratos de energía a largo plazo y en bolsa sobre cantidades y precios definidos, con sujeción al Reglamento de Operación y demás normas aplicables.
47. **Niveles de Tensión:** Los Sistemas de Transmisión regional y/o Distribución Local se clasifican por niveles en función de la tensión nominal así:
 - a) Nivel I: Sistemas con tensión nominal menor a 1 KV.
 - b) Nivel II: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 Kv. y menor de 30kv
 - c) Nivel III: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kv. y menor de 62 kv.
 - d) Nivel IV: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 62 kv.
48. **Operador de Red de STR's y/o SDL's (OR):** Es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las LA EMPRESAS que tienen cargos por uso de los STR's y/o SDL's aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una LA EMPRESA de Servicios Públicos.
49. **Período de Consumo:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble.
50. **Periodo de Facturación:** Es el intervalo de tiempo

- establecido por LA EMPRESA. para el cobro del servicio.
51. **Prestador de Servicios Públicos:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.
 52. **Petición:** Es una actuación por medio de la cual el suscriptor o usuario solicita información.
 53. **Punto de Conexión:** Es el punto de conexión eléctrico en el cual el equipo de un usuario está conectado a un STR y/o SDL para propósito de transferir energía entre las partes.
 54. **Punto de Medición:** Es el punto de conexión eléctrico del circuito primario del transformador de corriente que está asociado al punto de conexión, o los bornes del medidor, en el caso del nivel de tensión I.
 55. **Queja:** Es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
 56. **Reclamación:** Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994, y en el Código Contencioso Administrativo.
 57. **Recurso:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a una LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de Reposición y apelación.
 58. **Red de Uso General:** Redes Públicas que no forman parte de Acometidas o de Instalaciones Internas.
 59. **Red local:** Es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.
 60. **Red Pública:** Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad de la red.
 61. **Reconexión del Servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio de energía eléctrica cuando previamente se ha suspendido.
 62. **Red Interna:** Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble.
 63. **Reinstalación del Servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio cuando previamente se ha efectuado su corte.
 64. **Revisión Previa:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA. para detectar consumos anormales, según el patrón de consumo histórico normal de cada suscriptor o usuario.
 65. **Servicio de Alumbrado Público:** Es el servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos, y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objeto de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades tanto vehiculares como peatonales. También se incluyen los sistemas de semaforización y relojes electrónicos instalados por el Municipio.
 66. **Servicio no Residencial:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.
 67. **Servicio Residencial:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los hogares o núcleos familiares.
 68. **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.
 69. **Silencio Administrativo:** Es la no contestación por parte de LA EMPRESA., a la petición, queja o recurso por un suscriptor o usuario dentro del término legal establecido.
 70. **Silencio Administrativo Positivo:** Cuando LA EMPRESA. no da respuesta ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentado por un suscriptor o usuario, dentro del término establecido, se entiende que la decisión es favorable al peticionario.
 71. **Sistema Interconectado Nacional (SIN):** Es el sistema compuesto por los siguientes elementos conectados entre sí: las plantas y equipos de generación, la red de

- interconexión nacional, las redes regionales e interregionales de transmisión, las redes de distribución, y las cargas eléctricas de los Usuarios.
72. **Sistema de Distribución Local (SDL):** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por redes de distribución municipales o distritales; conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.
73. **Sistemas de Transmisión Regional (STR):** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por redes regionales o interregionales de transmisión; conformado por el conjunto de líneas y subestaciones con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv y que pertenecen a un sistema de distribución local.
74. **Sistemas de Transmisión Nacional (STN):** Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, con sus correspondientes módulos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kv.
75. **Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el valor de éste, cuando tal valor es mayor al pago que se recibe.
76. **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:** Organismo de carácter técnico, encargado del control y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios, y los demás servicios públicos a que se refiere la Ley.
77. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
78. **Suscriptor Potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario del servicio público de energía eléctrica.
79. **Suspensión del Servicio:** Interrupción temporal del suministro del servicio público de energía eléctrica por alguna de las causales prevista en la Ley o en el contrato.
80. **Trasmisor Regional (TR):** Persona que opera y transporta energía eléctrica en un sistema de transmisión regional o que ha constituido una LA EMPRESA cuyo objeto es el desarrollo de dichas actividades.
81. **Vías públicas:** Se entienden los senderos y caminos peatonales y vehiculares, calles y avenidas de tránsito comunitario o general.
82. **Unidades Inmobiliarias Cerradas:** De acuerdo con la ley 428 de 1998, son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.
83. **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación del servicio de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se denomina consumidor.