



LINEAMIENTO 2024-LINGG-133

JULIO 08 DE 2024

Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de Energía Eléctrica

CONSIDERACIONES

De acuerdo con la Ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes contiene las estipulaciones que rigen la relación de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios con los usuarios.

El numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a “Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”

La Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, mediante Resolución No. 105 007 DE 2024 del 30 enero de 2024 dispuso la modificación transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997, en cumplimiento a lo dispuesto en providencia proferida el 24 de marzo de 2023 por la Sección Primera, Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado, que resolvió recurso de súplica confirmando la decisión de suspender de forma provisional “*los efectos del aparte*” contenido en el parágrafo 1 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, señalando que es responsabilidad de la CREG establecer los criterios técnicos y el porcentaje de desviación significativa.

Se hace necesario modificar el contrato de condiciones uniformes del servicio de Energía Eléctrica ajustándolas a las condiciones establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas en cumplimiento de la providencia del Consejo de Estado.

De otra parte, con el fin de garantizar el establecimiento de los derechos y obligaciones del usuario y de EPM como prestador del servicio de Energía Eléctrica, y de mantener actualizadas las disposiciones en materia contractual al respecto de la prestación del servicio, es necesario expedir un lineamiento para el proceso

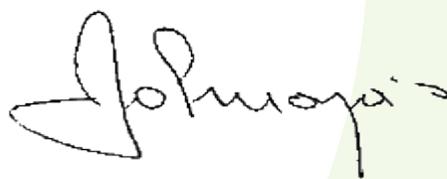
“relacionamiento con clientes/usuarios”, por medio del cual se garantice la actualización del contrato de condiciones uniformes del servicio público de Energía Eléctrica, se deroga el LINEAMIENTO 2022-LINGG-95.

LINEAMIENTO

Se establecen las disposiciones generales del mismo, las condiciones para la prestación del servicio, la instalación, mantenimiento, reposición, control y funcionamiento de sistemas de medición, los derechos y obligaciones de las partes, la determinación del consumo, suspensión corte y restablecimiento del servicio, y el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y recursos. Lo anterior como se indica en el anexo Contrato de Condiciones Uniformes del servicio público domiciliario de Energía Eléctrica.

Dado en Medellín, en JULIO 08 DE 2024

GERENTE GENERAL

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'John Alberto Maya Salazar', is written over a vertical line.

JOHN ALBERTO MAYA SALAZAR

Anexos: “CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.”

ANEXO

CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.

Tabla de contenido

Capítulo I	11
Objeto	11
Cláusula 1 Objeto del contrato	11
Cláusula 2 Nuevos servicios	11
Capítulo II	12
Disposiciones generales de las partes del contrato y régimen legal	12
Cláusula 3 Existencia del contrato:	12
Cláusula 4 Ejecución del contrato:.....	12
Cláusula 5 Partes del contrato:	12
Cláusula 6 Capacidad del usuario para contratar:	12
Cláusula 7 Tratamiento de datos personales de usuarios de los servicios públicos domiciliarios:.....	12
Cláusula 8 Cesión del contrato:	13
Cláusula 9 Plazo:	13
Cláusula 10 Solidaridad:.....	13
Cláusula 11 Área de prestación del servicio:	14
Cláusula 12 Propiedad de las conexiones domiciliarias:.....	14
Cláusula 13 Autorizaciones para consulta- reporte y compartir información	14
Capítulo III	14
De las Condiciones para la Prestación del Servicio	14
Cláusula 14 Condiciones para la prestación del servicio	14
Cláusula 15 Cargo por conexión	16
Cláusula 16 Solicitud de disponibilidad del servicio y factibilidad de puntos de conexión ante el operador de red	16
Cláusula 17 Plazo de factibilidad del punto de conexión ante el operador de red.....	16
Cláusula 18 Solicitudes de conexión de cargas ante el operador de red:.....	16

Cláusula 19	Ejecución de las obras de conexión en los casos de que epm funja como operador de red	17
Cláusula 20	Puesta en servicio	18
Cláusula 21	Negación de la conexión al servicio:.....	18
Cláusula 22	Rechazo de las solicitudes de conexión al servicio:.....	19
Cláusula 23	Zonas especiales	19
Cláusula 24	Financiación de las obras y equipos	20
Cláusula 25	Determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios	20
Capítulo IV	20
Instalación, Mantenimiento, Reposición, Control y Funcionamiento de Sistemas de Medición	20
Cláusula 26	Equipos de medida o sistemas de medida	20
Cláusula 27	Adquisición e instalación del sistema de medida	20
Cláusula 28	Localización del sistema de medida	21
Cláusula 29	Características técnicas de los equipos de medida	21
Cláusula 30	Garantías de los medidores y/o equipos de medida	22
Cláusula 31	Reposición del sistema de medida	22
Cláusula 32	Instalación provisional del equipo de medida o medidor	22
Cláusula 33	Sellado de las instalaciones y sistema de medición	22
Cláusula 34	Control sobre el funcionamiento de los medidores:	23
Capítulo V	23
De los Derechos y Obligaciones de las Partes	23
Cláusula 35	Derechos de los usuarios	23
Cláusula 36	Obligaciones de epm	24
Cláusula 37	Obligaciones de los usuarios	27
Capítulo VI	31
De la Factura	31
Cláusula 38	Facturas	31
Cláusula 39	Mérito ejecutivo de las facturas	31
Cláusula 40	Cobro de las sumas adeudadas por la prestación del servicio	32
Cláusula 41	Modificaciones	32
Cláusula 42	Requisitos de la factura:	32
Cláusula 43	Períodos de facturación:.....	33
Cláusula 44	Cobros inoportunos:.....	33
Cláusula 45	Intereses por mora:	33
Cláusula 46	Retiro del servicio en mora.....	34
Cláusula 47	Oportunidad y lugar de entrega de la factura:	34
Capítulo VII	34
Determinación del Consumo	34
Cláusula 48	Determinación del consumo:	34

Cláusula 49	Desviaciones significativas:.....	35
Cláusula 50	Procedimiento para investigar las desviaciones significativas:	38
Cláusula 51	Determinación del consumo facturable cuando no sea posible establecer la medida y no existe acción u omisión de las partes:	39
Cláusula 52	Determinación del consumo dejado de facturar cuando se detecten irregularidades y/o anomalías en la medición y/o en la instalación sin acción u omisión del usuario: 42	
Cláusula 53	Determinación del consumo y valores dejados de facturar cuando se detecten irregularidades en la medición y/o en la instalación y existe acción u omisión del usuario: 48	
Cláusula 54	Factores de utilización (fu):	59
Cláusula 55	Cálculo recuperación de energía reactiva:	59
Cláusula 56	Determinación del consumo para instalaciones con consumo provisional o no permanente:	60
Cláusula 57	Determinación del consumo facturable para usuarios de energía eléctrica que carezcan de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social:	60
Cláusula 58	Determinación del consumo facturable para usuarios residenciales de energía eléctrica localizados en zonas de asentamientos humanos:.....	60
Cláusula 59	Revisión técnica del sistema de medida:.....	60
Cláusula 60	Procedimiento para la revisión técnica en campo. Revisión de los activos de conexión. 62	
Cláusula 61	Efectos penales:.....	63
Capítulo VIII	64
Suspensión, Corte y Restablecimiento del Servicio	64
Cláusula 62	Suspensión del servicio de común acuerdo.....	64
Cláusula 63	Suspensión en interés del servicio:	64
Cláusula 64	Suspensión por incumplimiento o violación del contrato:.....	65
Cláusula 65	Restablecimiento del servicio en caso de suspensión o corte:.....	68
Cláusula 66	Corte del servicio y terminación del contrato:	68
Cláusula 67	Procedimiento para la terminación del contrato	71
Capítulo IX	71
Calidad y Falla del Servicio y Responsabilidad de las Redes.....		71
Cláusula 68.	Confiabilidad y continuidad del servicio:.....	71
Cláusula 69.	Falla en la prestación del servicio:.....	71
Cláusula 70.	Responsabilidad sobre la red interna:	72
Cláusula 71.	Responsabilidad sobre la acometida:	73
Cláusula 72.	Responsabilidad sobre las redes de uso general:.....	73
CAPÍTULO X	74
Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Recursos y Notificaciones.....		74
Cláusula 73.	Quejas, peticiones, reclamaciones y recursos:.....	74

Cláusula 74. Peticiones incompletas:.....	75
Cláusula 75. Recursos:	76
Cláusula 76. Términos:.....	77
Cláusula 77. Práctica de pruebas:	77
Cláusula 78. Comunicaciones y notificaciones:	77
Capítulo XI	79
Disposiciones finales	79
Cláusula 79. Disposición final:.....	79



Condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Definiciones

Para los efectos de este contrato se adoptan las siguientes definiciones:

Acometida de energía: derivación de la red local de distribución del servicio, 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. (Artículo 14.1 de la Ley 142 de 1994; Decreto 1555 de 1990 del Departamento Nacional de Planeación).

Acometida irregular: conexión no autorizada o fraudulenta: cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de EPM, así como la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, sistema de medida y/o regulación que afecta la medida del consumo real del USUARIO.

Acta de verificación: documento de carácter consecutivo en el que EPM hacen constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo.

Aforo: sumatoria de las capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentren instalados o susceptibles de ser conectados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble, salvo equipos que se encuentren deteriorados o cuando se pruebe por parte del USUARIO que no están operando.

Consumo medido: es el que se determina basado en la diferencia entre la lectura actual y la lectura del período anterior registrada por el medidor, o en la información de consumos que éste registre. Cuando el equipo de medición sea del tipo indirecto o semidirecto la diferencia entre lecturas se multiplicará por el factor o factores correspondientes para calcular el consumo.

Contrato de transacción: documento con el cual se celebran acuerdos transaccionales a través de los cuales las partes terminan extrajudicialmente las diferencias suscitadas por los valores por cobrar en la facturación, y que producen efectos de cosa juzgada

Comercialización: 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, conforme a lo señalado en el Artículo 1 de la Resolución CREG 024 de 1994 y el Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011.

Comercializador: persona que comercializa el servicio de Energía Eléctrica.

Corte: desinstalación del sistema de medición y la acometida en terreno, causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contemplados en la Ley 142 de 1994, en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos de Energía, y en las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.

Desviación significativa: Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites de desviación establecidos mediante el procedimiento definido en este contrato.

Defraudación de fluidos: delito tipificado en el Artículo 256 del Código Penal y definido por este así: El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Equipo de medida o medidor: dispositivo destinado a la medición o registro del consumo o de las transferencias de energía (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Factor de multiplicación del medidor: es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un período determinado. En las instalaciones con medición semidirecta o indirecta este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y/o tensión. Cuando las instalaciones tienen medición directa el factor es uno (1).

Factura de servicios públicos: es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al USUARIO, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Artículo 14.9 de la Ley 142 de 1994).

Habilitación vivienda: Servicio de valor agregado que comprende el suministro de la acometida, el medidor y en caso de requerirse una red interna básica dentro de la vivienda, para usuarios de estratos 1, 2 y 3 que por sus condiciones económicas no cuentan con los recursos suficientes para adecuar sus instalaciones en cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones (RETIE)

La solicitud de inclusión en el programa de Habilitación Vivienda no sustituye la solicitud de conexión al servicio de Energía, la cual debe diligenciarse por separado y con el previo cumplimiento de los requisitos exigidos en la regulación aplicable.

Macromedidor (medidor de balance): es el equipo general de medida que la EMPRESA instala en cada transformador de distribución para que registre la energía entregada a uno o varios USUARIOS.

Medidor testigo: medidor ensayado y calibrado que es instalado en paralelo con el medidor del usuario, para confirmar que la energía medida por este último está correcta.

Operador de red -OR-: es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un Sistema de Transmisión Regional –STR- o Sistema de Distribución Local –SDL; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen cargos por uso de los STR's y/o SDL's aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG-. El OR siempre debe ser una empresa de servicios públicos.

Petición: es una actuación por medio de la cual el USUARIO solicita información a una persona prestadora de servicios públicos.

Prestador de última instancia: agente seleccionado para realizar la actividad de comercialización de energía eléctrica cuando el prestador que ha sido escogido por un USUARIO no puede prestar el servicio por las causas definidas en la regulación. (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Punto de conexión: es el punto de conexión eléctrico en el cual los activos de conexión de un USUARIO, o de un generador, se conectan al Sistema de Transmisión Nacional -STN-, a un STR o a un SDL; el punto de conexión eléctrico entre los sistemas de dos (2) operadores de red; el punto de conexión entre niveles de tensión de un mismo operador de red; o el punto de conexión entre el sistema de un operador de red y el STN con el propósito de transferir energía eléctrica (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Queja: es el medio por el cual el USUARIO pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados servidores, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamación: es una solicitud del 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Reconexión: restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se ha efectuado la suspensión. Da lugar al cobro de un derecho por este concepto. (Resolución CREG 108 de 1997).

Recuperación de energía: valor de energía que un USUARIO ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que EPM tiene derecho a cobrar.

Recurso: es un acto del USUARIO para obligar a una persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de reposición y apelación. (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994).

Red interna: es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble, a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere. (Artículo 14.16 de la Ley 142 de 1994).

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. (Artículo 14.17 de la Ley 142 de 1994).

Reinstalación: restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte y subsanado las causas que la originaron. Da lugar al cobro de un derecho por este concepto por parte de EPM. (Resolución CREG 108 de 1997).

Reglamento técnico de instalaciones eléctricas -RETIE-: reglamento que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y utilización de la energía eléctrica en Colombia.

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. (Artículo 14.25 de la Ley 142 de 1994).

Sistema de medida o sistema de medición: conjunto de dispositivos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía, según lo dispuesto en el Código de Medida (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Suspensión: interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la ley o en el contrato (Artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997).

Usuarios/usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se le denomina también consumidor. (Artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994).

Usuario potencial: persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en USUARIO del servicio público domiciliario de energía eléctrica (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Capítulo I

Objeto

Cláusula 1 OBJETO DEL CONTRATO: el presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales Empresas Públicas de Medellín E.S.P., identificada con NIT 890904996-1, en adelante EPM, prestan el servicio público domiciliario de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se dé al servicio, a los clientes, suscriptores, usuarios o propietarios de inmuebles, en adelante el USUARIO, quien al beneficiarse del servicio de energía eléctrica que prestan EPM, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

Cláusula 2 NUEVOS SERVICIOS: cuando EPM instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite.

Para garantizar su pago, EPM podrá exigir directamente las garantías previstas en sus decretos internos, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. EPM determinará la cuantía y la forma de dichas garantías de conformidad con la reglamentación contenida en sus decretos internos.

Capítulo II

Disposiciones generales de las partes del contrato y régimen legal

Cláusula 3 EXISTENCIA DEL CONTRATO: Existe contrato de servicios públicos desde que EPM define las condiciones uniformes en las que están dispuestas a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios o por aquella especialmente establecida por EPM para la conexión al respectivo servicio, y el servicio queda efectivamente instalado por EPM o avalada la instalación realizada por un tercero, en los eventos en que su instalación hubiese sido contratada particularmente.

Cláusula 4 EJECUCIÓN DEL CONTRATO: el presente contrato entrará en ejecución una vez el USUARIO reciba la prestación del servicio objeto de este contrato. Las partes verificarán permanentemente las obligaciones y derechos inherentes contraídos en el presente.

Cláusula 5 PARTES DEL CONTRATO: son partes del contrato EPM y el USUARIO, o aquél a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este dónde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuantos beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001).

Cláusula 6 CAPACIDAD DEL USUARIO PARA CONTRATAR: cuando el inmueble objeto del servicio cumpla con todos los requisitos técnicos y de tipo urbanístico fijados por las autoridades municipales donde esté ubicado, cualquier persona mayor de edad, capaz de contratar que lo habite o utilice a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato.

Cláusula 7 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: EPM conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 usarán los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgaron. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los

vinculados con la prestación del servicio deberá ser previamente informado y autorizado por el USUARIO, titular del dato.

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

Cláusula 8 CESIÓN DEL CONTRATO: habrá cesión del contrato por voluntad del 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.

Parágrafo. Cuando el inmueble cambie de propietario, el USUARIO deberá dar aviso a EPM para la respectiva actualización de la información.

Cláusula 9 PLAZO: este contrato se entiende celebrado a término indefinido. LAS PARTES podrán ponerle fin por las causales previstas en él y en la normativa que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica.

Cláusula 10 SOLIDARIDAD: Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos del presente contrato.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen y se formalice ante EPM la garantía, para los cual deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al Cliente de EPM y también estará disponible en la dirección electrónica www.epm.com.co.

Parágrafo. EPM deberá suspender el servicio de energía al predio en el cual el USUARIO haya dejado de pagar oportunamente los servicios de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y, de no hacer tal suspensión, se romperá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula.

Cláusula 11 **ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** corresponde a las áreas geográficas de los municipios o distritos en las cuales EPM proporciona el servicio de energía eléctrica. EPM podrá prestar el servicio en todo el territorio nacional conforme a la regulación vigente.

Cláusula 12 **PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, EL USUARIO no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. (Artículo 135 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan).

Cláusula 13 **AUTORIZACIONES PARA CONSULTA- REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN:** en cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 o las que lo modifiquen, aclaren o sustituyan, solo cuando el USUARIO haya manifestado su consentimiento expreso y escrito, EPM podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. Dicho consentimiento será manifestado por el USUARIO en documento independiente de este contrato.

En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente artículo no será causal para que EPM niegue la prestación del servicio. No se entenderá que el consentimiento del anterior USUARIO, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al usuario frente al cual opera la cesión del contrato.

Capítulo III

De las Condiciones para la Prestación del Servicio

Cláusula 14 **CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** EPM COMERCIALIZADOR, prestará el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas y económicas,

bajo la modalidad de residencial y no residencial (comercial, oficial, industrial), en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la ley.

Una vez presentada la solicitud por parte del USUARIO, esta será resuelta dentro los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso EPM en calidad de operador de red dispondrán de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión. Una vez el USUARIO adelante ante EPM el trámite de conexión a la red, o en su representación lo haga un comercializador, se deberá manifestar explícitamente el comercializador en la solicitud, de lo contrario se entenderá que el USUARIO ha seleccionado a EPM como su comercializador de energía.

En el caso de que EPM no sea el operador de red de la zona en la que se encuentre el USUARIO POTENCIAL, se debe aportar en la solicitud la aprobación de la conexión por parte del operador de red.

Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones contenidas en el RETIE, el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución CREG 070 de 1998) o normas que lo aclaren, modifiquen o remplacen, y las normas que adopte o defina EPM.

Parágrafo 1. Para la solicitud del servicio por primera vez, el USUARIO deberá tramitar ante EPM el formulario respectivo, adjuntando los documentos que identifiquen al USUARIO potencial, el inmueble, y las condiciones especiales de suministro, si las hubiere. Así mismo para la legalización del servicio, EPM verificará el cumplimiento de los requisitos técnicos y legales.

Parágrafo 2. EPM cobrará las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión, cuando estas sean prestadas por ellas: el suministro y calibración del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida, la ejecución de las obras de conexión y cualquier otro que pueda llegar a generarse en ejecución del presente contrato. Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o no residencial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, EPM no podrá cobrar de nuevo a los usuarios por estos conceptos.

Parágrafo 3. La conexión a la red de la acometida deberá ser efectuada por EPM o personal autorizado por estas.

Cláusula 15 CARGO POR CONEXIÓN: de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 136 de la Ley 142 de 1994, EPM podrán exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el USUARIO cumpla las suyas.

Cláusula 16 SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y FACTIBILIDAD DE PUNTOS DE CONEXIÓN ANTE EL OPERADOR DE RED : El USUARIO podrá solicitar a epm comercializador o a un tercero que lo represente, ante el operador de red donde está ubicado la solicitud del servicio, tramitar las factibilidades y disponibilidades del servicio que requiera. El operador de red deberá estudiar la solicitud, sin perjuicio de quien la presente. Cuando el USUARIO Potencial no haga la solicitud directamente, el solicitante deberá acreditar que representa al Usuario Potencial, mediante comunicación suscrita por este.

Como parte de la solicitud se deberá informar al operador de red la localización del inmueble, la potencia máxima requerida, el tipo de carga y el nivel de tensión al que desea conectarse. Si el solicitante no especifica el nivel de tensión, el operador de red podrá decidir el más conveniente desde el punto de vista técnico (Artículo 26 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Cláusula 17 PLAZO DE FACTIBILIDAD DEL PUNTO DE CONEXIÓN ANTE EL OPERADOR DE RED: el operador de red tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de factibilidad del servicio, para comunicarle formalmente al solicitante los resultados del estudio de dicha solicitud, con independencia del nivel de tensión para el que se haya hecho (Artículo 27 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Cláusula 18 SOLICITUDES DE CONEXIÓN DE CARGAS ANTE EL OPERADOR DE RED: el operador de red tendrá los siguientes plazos máximos para dar respuesta a una solicitud es de conexión de cargas:

- Nivel de tensión I: siete (7) días hábiles

- Nivel de tensión II y III: quince (15) días hábiles
- Nivel de tensión IV: veinte (15) días hábiles

El plazo que tiene el operador de red para dar respuesta a una solicitud de conexión al nivel de tensión IV podrá ser mayor al aquí establecido cuando deba efectuar estudios que requieran de un mayor plazo. En este caso, el operador de red le informará al solicitante de la necesidad de efectuar tales estudios y el plazo que tomará para dar respuesta, sin que este pueda exceder de tres (3) meses contados desde la fecha de recibo de la solicitud de conexión.

El Operador de Red solicitará que se acredite que el predio cuenta con el respectivo permiso urbanístico o licencia de construcción.

La aprobación del proyecto no exonera de responsabilidad al diseñador por errores u omisiones que afecten el STR (Sistema de Transmisión Regional) o SDL (Sistema de Distribución Local) en los que operan EPM o que afecte a terceros.

La solicitud y planos aprobados para la conexión tendrán una vigencia de un (1) año, a partir de la fecha de respuesta. El operador de Red podrá mantener vigente su aprobación por un plazo mayor al indicado. (Artículo 30 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Cláusula 19 EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN EN LOS CASOS DE QUE EPM FUNJA COMO OPERADOR DE RED: Las obras de infraestructura requeridas por el USUARIO potencial deberán ser realizadas bajo su responsabilidad previa aprobación del diseño eléctrico por parte de EPM. No obstante, previo acuerdo entre el USUARIO potencial y EPM, esta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso, se acordarán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de ejecución de conexión.

Las instalaciones internas son responsabilidad del USUARIO potencial y deberán cumplir las condiciones técnicas establecidas en los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes.

Las redes de distribución que se requieran para la conexión del USUARIO estarán bajo la responsabilidad de EPM. Aun así, en el caso en que EPM presente limitaciones de tipo

financiero que les impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el USUARIO potencial, tales obras podrán ser realizadas por este.

Cláusula 20 PUESTA EN SERVICIO: previo a la puesta en servicio de una conexión, el usuario potencial podrá solicitar a EPM comercializador que lo asesore o lo represente para el desarrollo de la visita de puesta en servicio de la conexión. EPM, verificará que se cumpla con toda la normatividad técnica vigente, entre otras, código de medida y RETIE.

Sin perjuicio del certificado de conformidad con el RETIE y/o la Declaración de Conformidad expedida por un organismo certificador que siempre deben presentarse por parte del USUARIO POTENCIAL, previo a la puesta en servicio de una conexión, EPM verificará que la acometida y en general, todos los equipos que hacen parte de la conexión del USUARIO POTENCIAL cumplan con las normas técnicas exigibles, y que la operación de sus equipos no deteriorarán la calidad de la potencia suministrada a los demás USUARIOS.

En concordancia, EPM cuando funja como operador de red, podrá exigir, cuando lo amerite y de acuerdo al tipo de carga, a costo del solicitante, estudios de calidad de la potencia, coordinación de protecciones y estudio de conexión que contengan como mínimo el análisis de estado estable en condiciones normales de operación y en condiciones de contingencia, como requisito para la conexión.

Cláusula 21 NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO: EPM podrá negar la solicitud de conexión del servicio, entre otras, por las siguientes razones:

- a. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.
 - Por encontrarse el inmueble por fuera del área de prestación del servicio.
 - Por razones de disponibilidad técnica.
- b. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- c. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

- Cuando su prestación pueda generar riesgos para los derechos de la comunidad.
- Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a EPM, prestar el servicio en determinadas zonas.

Parágrafo. EPM notificará de manera escrita, la negación de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, procede el recurso de reposición ante EPM y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

Cláusula 22 RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN AL SERVICIO: Las solicitudes de nuevos servicios que no contengan el cumplimiento de aspectos normativos y regulatorios por parte del USUARIO serán consideradas como solicitudes rechazadas y una vez se subsane el pendiente, el USUARIO deberá gestionar una nueva solicitud. EPM podrá rechazar la solicitud de conexión del servicio, entre otras, por las siguientes razones:

- a. Por deudas pendientes de consumos del servicio público domiciliario de EL USUARIO con EPM.
- b. Cuando un inmueble producto de un desenglobe de un inmueble de mayor o menor extensión, presente deuda por el servicio de energía eléctrica con EPM.
- c. Por el incumplimiento por parte del USUARIO de las normas técnicas o legales vigentes.

Parágrafo. EPM comunicará, de manera escrita, el rechazo de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, no procede ningún recurso. No obstante, una vez el USUARIO subsane el pendiente, motivo del rechazo, podrá gestionar una nueva solicitud

Cláusula 23 ZONAS ESPECIALES: EPM prestará el servicio en las condiciones especiales que lleguen a acordarse para las zonas especiales y de acuerdo con las normas que expida la autoridad competente, siempre y cuando sea viable técnicamente para EPM y se cumpla con la normatividad aplicable, para lo cual el USUARIO debe presentar una solicitud de conexión.

Cláusula 24 FINANCIACIÓN DE LAS OBRAS Y EQUIPOS: EPM podrá previo estudio financiar al USUARIO potencial, las obras y equipos que instale directamente o a través de personas autorizadas e incluir en la factura del servicio público de energía las cuotas e intereses de la financiación.

Cláusula 25 DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS: de conformidad con la Resolución CREG 225 de 1997, EPM podrá ofrecer los siguientes servicios de conexión y complementarios a sus usuarios y sus valores estará determinados por lo establecido en esta resolución.

Los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación estarán determinados por lo establecido en la normatividad vigente y/o Decretos internos de EPM.

Capítulo IV

Instalación, Mantenimiento, Reposición, Control y Funcionamiento de Sistemas de Medición

Cláusula 26 EQUIPOS DE MEDIDA O SISTEMAS DE MEDIDA: por regla general los usuarios deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los usuarios que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales.

Para el caso del suministro de energía eléctrica con destino al alumbrado público, cuando no se dispone de medida del consumo, el municipio o distrito es el responsable del aforo de las luminarias y su actualización permanente. El municipio deberá entregar este aforo y sus actualizaciones al comercializador de energía quien aplicará la metodología descrita en el Artículo 12 de la Resolución CREG 123 de 2011 para el cálculo del consumo

Cláusula 27 ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA: Cuando el USUARIO desee suministrar directamente el medidor o los transformadores de corriente y tensión, deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, y tendrá un plazo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la aprobación de la solicitud, para entregar el medidor o los transformadores de corriente y tensión a EPM o al laboratorio de medida que

ella designe para la calibración y verificación de los equipos; en su defecto EPM, agotado el plazo, anularán la solicitud y el USUARIO deberá presentar una nueva solicitud para acceder al servicio.

En todo caso la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por el USUARIO quedará sujeta a la aprobación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración y certificación que dictamine la entidad acreditada por el organismo competente.

Para los casos en que EPM suministre el equipo de medida o preste los servicios de revisión e instalación de sellos al medidor, estos serán cobrados al USUARIO de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de su prestación, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Cláusula de determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios.

Parágrafo. EPM podrá instalar un equipo de medida paralelamente con el del USUARIO, en las redes eléctricas que alimentan a éste, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores y/o el correcto uso del servicio de energía eléctrica suministrado. Estos equipos deben cumplir las características técnicas exigidas y de ello se dejará constancia al USUARIO.

Cláusula 28 LOCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA: los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al USUARIO. Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, EPM exigirá como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. EPM notificará por escrito al USUARIO, haciendo constar el plazo para su reubicación; en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo podrá ser efectuado por EPM y los valores de esta adecuación se facturarán al USUARIO.

Cláusula 29 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA: las características que deberán cumplir los equipos de medida serán los definidos en la Resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que las modifiquen sustituyan o aclaren.

Cláusula 30 **GARANTÍAS DE LOS MEDIDORES Y/O EQUIPOS DE MEDIDA:** Cuando EPM suministre el medidor y/o equipos de medida, este tendrá una garantía de buen funcionamiento por un período de tres (3) años, contado a partir de la fecha de su instalación. La garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor siempre y cuando el medidor no hubiese sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en este contrato y se hubieren seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor y/o equipo de medida.

Parágrafo 1. En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho período, EPM repondrá el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el USUARIO.

Parágrafo 2. En el caso de que los medidores hubiesen sido suministrados por terceros, EPM no se hace responsable y el USUARIO deberá acudir al proveedor del equipo.

Cláusula 31 **REPOSICIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA:** será obligación del USUARIO remplazar los medidores a satisfacción de EPM, conforme lo exija el código de medida vigente y cuyo aval lo dará EPM, 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 USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para remplazar los medidores o cualquier otro componente del sistema de medida, EPM podrá hacerlo y facturar al USUARIO su valor.

Cláusula 32 **INSTALACIÓN PROVISIONAL DEL EQUIPO DE MEDIDA O MEDIDOR:** EPM podrá instalar sistema de medición provisional a los usuarios cuyas instalaciones no cumplan con las condiciones mínimas de seguridad requeridas para una medición definitiva y facturarán los consumos de energía, mientras que el USUARIO realiza las obras requeridas para la adecuación de su instalación. En caso de que el USUARIO no realice las obras requeridas en el tiempo pactado entre 7 y 30 días hábiles, EPM podrá realizar los cobros en su factura de los costos de las conexiones, equipos y de infraestructura que realizaron.

Cláusula 33 **SELLADO DE LAS INSTALACIONES Y SISTEMA DE MEDICIÓN:** los equipos de medición deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo tales como gabinetes, cajas (incluye tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor, etc.); que asegure que el equipo de

medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual EPM autorizará y sellará tales dispositivos.

Los sellos sólo podrán ser retirados por personal autorizado por EPM, y el USUARIO o su representante, tiene derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

El USUARIO que rompa o adultere los sellos o permita que ello ocurra o que estos no correspondan a los que fueron instalados por EPM, es responsable por todos los costos y la responsabilidad legal derivada.

Cláusula 34 CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES: EPM por disposición legal o por petición del USUARIO, podrán hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y a las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento y podrán retirarlos para su verificación. Únicamente el personal autorizado por EPM podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control, según lo dispuesto por la Resolución vigente de la CREG.

EPM podrá instalar un equipo de medida en forma provisional, mientras se determina el estado del medidor retirado. El USUARIO no podrá negar el acceso del personal autorizado por EPM para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo y/o para realizar el aforo o censo de carga, EPM podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso a las instalaciones del USUARIO suficientes y necesarias para que EPM pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor, y las instalaciones internas.

Capítulo V

De los Derechos y Obligaciones de las Partes

Cláusula 35 DERECHOS DE LOS USUARIOS: sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:

- a. A ser tratado dignamente por EPM
- b. Obtener de EPM la medición de sus consumos reales mediante instrumentos

tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de EPM o las categorías de los municipios establecidas por la ley.

- c. Libertad de elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- d. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el USUARIO asuma los costos correspondientes.
- e. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- f. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- g. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- h. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- i. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones Uniformes.
- j. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
- k. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- l. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el USUARIO.
- m. A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley.
- n. Los demás que le otorgue la ley.

Cláusula 36 OBLIGACIONES DE EPM: sin perjuicio de las obligaciones legales son obligaciones de EPM las siguientes:

- a. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato. Esta obligación tendrá lugar a partir del momento en el que para EPM sea técnicamente posible, y el USUARIO hubiese satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio, la instalación del medidor, el pago de los costos de instalación y de redes, los demás cobros y tarifas a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes, y el otorgamiento de un título valor para garantizar el pago de las facturas cuando EPM lo requiera.
- b. Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley. Cuando no fuere posible medir el consumo, se facturará con base en lo establecido en el clausulado referente a la “Determinación del consumo cuando no sea posible establecer la medida” del presente contrato.
- c. Devolver al USUARIO los equipos de medida y demás equipos retirados por EPM que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por EPM. Esta obligación no operará, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:
 - Cuando se adelante una investigación administrativa por incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio de energía eléctrica.
 - Cuando el laboratorio de medidores requiera del equipo para su verificación por más del plazo administrativo definido
 - Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el USUARIO no se presente a reclamarlo dentro de plazo administrativo definido, contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, caso en el cual EPM no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.
- d. Facturar oportunamente los consumos suministrados. Cuando no fuere posible medir el consumo la factura se hará con base en lo establecido en el clausulado de “Determinación del consumo cuando no sea posible establecer la medida” del presente contrato. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, EPM se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe dolo del USUARIO. En concordancia con lo contemplado en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
- e. Entregar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley, por la comisión reguladora y por lo establecido en este contrato. Esta entrega se hará por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de

su vencimiento. La no recepción de la factura no exime al USUARIO del pago oportuno del servicio.

f. Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los usuarios.

g. Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al USUARIO sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato. Se declaran oficinas de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se garantiza atención presencial al público mínimo cuarenta (40) horas a la semana, las establecidas en los siguientes municipios: Medellín (Edificio Miguel de Aguinaga y Edificio Inteligente EPM), Barbosa, Bello, Copacabana, Girardota, Caldas, Envigado, Itagüí, La Estrella, Sabaneta, Puerto Berrío, Cauca, Santa Fe de Antioquia, Rionegro, Amagá y Apartadó centro. Los demás puntos de atención son oficinas satélites con horarios flexibles establecidos por EPM.

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

i. Rehusarse a prestar el servicio o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de esta sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el certificado de conformidad exigido por la normatividad técnica o reglamentación aplicable.

j. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido por la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho, la ley y este contrato.

k. Tramitar y responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos, conforme lo establecido en el Capítulo “Peticiones, quejas, reclamaciones, recursos y notificaciones” de este contrato.

l. Establecer para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación a los usuarios para el pago de los cargos por conexión domiciliaria.

m. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el USUARIO pida la revisión, EPM podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.

n. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la respuesta favorable de la solicitud de reconexión, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, o dentro de los tres (3) días hábiles siguientes si se trata de corte.

La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por EPM. Cuando por causas ajenas a EPM no fuera posible la reconexión o reinstalación en dicho plazo, EPM quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al USUARIO el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reconexión o reinstalación. En caso de que el USUARIO no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que impide la reconexión o reinstalación no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que EPM verifique su cumplimiento o no tenga limitación alguna para realizar la reconexión o reinstalación.

- o. Cuando funja como operador de red, Dar respuesta a la solicitud de conexión del servicio según lo estipulado en la cláusula “Solicitudes de Conexión de Cargas ante el Operador de Red”.
- p. Cuando funja como operador de red, Informar al USUARIO sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.
- q. Cuando funja como operador de red, efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad.
- r. Cuando funja como operador de red, informar, por lo menos con setenta y dos (72) horas de anticipación para los USUARIOS INDUSTRIALES y cuarenta y ocho (48) horas para los USUARIOS NO INDUSTRIALES, en medios de comunicación de amplia difusión o a través de un mecanismo directo de información, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de electricidad previamente autorizados.

Cláusula 37 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: son obligaciones del usuario las siguientes:

- a. Informar a EPM sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio o condiciones de carga.
- b. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o restablecimiento del servicio.
- c. Adquirir, entregar y presentar a EPM para su calibración, instalación, mantenimiento o reparación, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y reparar cuando EPM lo exija, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le

indique.

Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por EPM, esta podrá ejecutarlos y cargará los costos respectivos en la siguiente facturación del USUARIO. EPM podrá dar por terminado el presente contrato, si el USUARIO se niega a aceptar la ejecución del trabajo después del tiempo acordado con el USUARIO.

- d. Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por EPM.
- e. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que EPM indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el USUARIO o de la red interna y que afecten las redes del operador de red a los demás usuarios. Si el USUARIO se negare a corregir la alteración o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, el operador de red de la zona donde esté ubicado el cliente, en coordinación con EPM podrá suspender el servicio. Si transcurrido el plazo informado por EPM para aplicar el correctivo el USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, el operador de red de la zona donde esté ubicado el cliente, en coordinación con EPM procederá con la suspensión unilateral del servicio de energía eléctrica y el retiro del equipo de medida. El operador de red informará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD- con dos (2) días hábiles de anticipación al corte, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 016 de 2007 o aquellas que las modifiquen sustituyan o aclaren.
- f. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidos para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas, con observancia de los requisitos específicos para el proceso de utilización definidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, haciendo posible la instalación del medidor individual o equipos de medida, en los casos en que lo efectúe el USUARIO.
- g. Solicitar a EPM autorización expresa para cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, y en la clase de servicio.
- h. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
- i. Permitir la instalación de un equipo de medida provisional o equipo de medida de respaldo o un macromedidor cuando EPM lo requiera para sus programas de control y/o verificación.
- j. Dar aviso a EPM cuando la factura de los servicios públicos domiciliarios de energía no hubiese llegado oportunamente. Si el USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con EPM dentro del período de facturación, deberá acercarse a las

instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado, para su conocimiento y pago oportuno. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.

k. Facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por EPM para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato. En el caso en que el USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales o personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado por EPM al sistema de medición o al registro de corte o totalizador, EPM hará constar este hecho en el acta de visita y podrán suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo sea estimado. En este evento EPM determinarán el valor a facturar con base en consumos promedio de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedio de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales o con base en los consumos registrados en medidores espejo o de respaldo instalados para su control.

l. Reemplazar o reubicar, previo requerimiento escrito de EPM y dentro el término señalado, el equipo de medida, cuando se establezca que este no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación.

m. Permitir a EPM el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida, cuando este no cumpla las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tales casos el USUARIO pagará el valor del medidor nuevo, la calibración del mismo a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras. En caso de que el USUARIO no permita la instalación se dará por terminado el contrato, según lo previsto en la Cláusula SUSPENSIÓN DEL SERVICIO de este contrato.

n. Responder por cualquier anomalía o irregularidad en el equipo de medida, conexiones, elementos de seguridad tales como la caja de equipo de medida, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de EPM, se hagan a las condiciones del servicio contratadas.

o. Ubicar, como lo establezca EPM y cumpliendo con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, el equipo de medida en el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida de un USUARIO ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, EPM podrá exigir como condición para el restablecimiento del servicio, el cambio de la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

Parágrafo. Instalación en la zona rural de difícil acceso o con cerramientos. La instalación del medidor de energía en la zona rural se hará en el apoyo del cual deriva la acometida para el USUARIO y su conexión a la red de distribución secundaria se hará mediante los materiales apropiados a la carga demandada.

- p. No dar a este servicio público un uso distinto al declarado o convenido con EPM, ni ensanchar, reconstruir o remplazar el inmueble por otra edificación, sin dar aviso a EPM con quince (15) días de antelación; EPM responderá en un término no superior a quince (15) días. En todo caso, EPM aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.
- q. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de EPM.
- r. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas según los requisitos legales.
- s. Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos a través de los medios de atención definidos por EPM para tal fin.
- t. Estar a paz y salvo con EPM por deudas pendientes de consumos de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, para adelantar cualquier trámite relacionado con la solicitud de estos servicios. Sin perjuicio de lo consagrado en el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
- u. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando EPM lo requiera.
- v. Dar previo aviso a EPM en un término no inferior a al período de facturación, para la terminación del contrato.
- w. Pagar oportunamente los valores que se generen por el restablecimiento del servicio, la revisión de la instalación de la conexión y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial, como financiaciones, trabajos en las redes y acometidas, etc.
- x. Hacer el pago por conexión, y pagar los excedentes cuando haya cambio de uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida para el efecto por las autoridades competentes, en el momento en que EPM lo estipule.
- y. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas a los empleados o contratistas de EPM por actividades relacionadas con la prestación del servicio.
- z. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

Capítulo VI

De la Factura

Cláusula 38 FACTURAS: En la factura EPM cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensual o bimestralmente si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana o mensual, bimestral o trimestral si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.

Parágrafo 1. EPM podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el USUARIO.

Parágrafo 2. EPM podrá cobrar los costos que se derivan de la expedición de certificados, duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambios dirección de envío.

Parágrafo 3. EPM facturará y recaudará en conjunto el impuesto del servicio de Alumbrado Público en la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica, cumpliendo con las disposiciones establecidas en la normatividad vigente

Parágrafo 4. EPM podrá exigir al USUARIO garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

Cláusula 39 MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: Las facturas expedidas por EPM, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los usuarios, las sanciones y obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, prestan mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia. Cuando no fuere posible medir razonablemente con instrumentos de medida técnicos o tecnológicos adecuados, los consumos, su valor se establecerá según lo dispuesto en el capítulo de “Determinación del Consumo”

Cláusula 40 COBRO DE LAS SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Estas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes, o ejerciendo la jurisdicción coactiva. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994).

Cláusula 41 MODIFICACIONES: Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de EPM, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser objeto de una adecuada publicidad por EPM para el conocimiento de los USUARIOS.

CLÁUSULA 42 REQUISITOS DE LA FACTURA: La factura expedida por EPM deberá contener como mínimo la información exigida por la regulación de la CREG, la cual corresponde a la siguiente:

- a. El nombre de la empresa con su respectivo NIT.
- b. El nombre del USUARIO y el número del contrato.
- c. La dirección del inmueble donde se presta el servicio, o el código, cuando es un bien rural.
- d. La dirección a la cual se envía la factura.
- e. Clase de uso del servicio.
- f. Estrato socioeconómico, si es residencial.
- g. Período de facturación del servicio.
- h. Fecha de suspensión y corte.
- i. Cargo fijo en el caso que la CREG lo autorice.
- j. Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
- k. Precio de la tarifa por unidad de consumo.
- l. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- m. Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
- n. Descripción de las observaciones generadas durante la toma de lectura.
- o. Nivel de tensión.
- p. El consumo actual en unidades físicas.
- q. El consumo de los seis períodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.
- r. Valor de las deudas atrasadas.
- s. El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.
- t. El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.
- u. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.

- v. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación o cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, según sea el caso.
- w. Cargos por corte, suspensión o restablecimiento del servicio, cuando a ello haya lugar.
- x. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
- y. Otros cobros autorizados por el USUARIO.
- z. Sitios para el pago en facturas originales.
- aa. Los valores compensados al USUARIO por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.
- bb. Los indicadores de calidad del servicio calculados.
- cc. Los valores máximos admisibles de los indicadores de calidad del servicio.

Parágrafo. Será responsabilidad del arrendatario obtener la última factura en el inmueble que haya habitado.

Cláusula 43 PERÍODOS DE FACTURACIÓN: con excepción de los medidores prepago, el período de facturación para los usuarios de EPM será mensual. Sin embargo EPM podrá establecer que el período de facturación para el USUARIO ubicado en el área urbana sea también bimestral y para el USUARIO localizado en la zona rural o de difícil acceso, podrá establecer períodos de lectura y facturación bimestral, trimestral o semestral, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios entre dos períodos consecutivos según la lectura que haga el propio USUARIO de su equipo de medida, pagos que se descontarán de la liquidación del consumo que efectúe EPM con excepción de los medidores prepago, las facturas se entregarán mensual o bimestralmente si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana o mensual, bimestral o trimestral si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales.

Cláusula 44 COBROS INOPORTUNOS: al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, EPM no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores; se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del USUARIO.

Cláusula 45 INTERESES POR MORA: en caso de mora en el pago de los servicios, EPM podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos o condonar los mismos. Para los USUARIOS residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil. Para los demás USUARIOS la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio.

Cláusula 46 RETIRO DEL SERVICIO EN MORA: para el retiro definitivo del servicio por solicitud del USUARIO, o cuando este se encuentre en mora, EPM podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

Cláusula 47 OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA: EPM entregará la factura en la dirección registrada del inmueble. En las zonas en las que no pueda entregarse directamente en el domicilio del USUARIO, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indiquen EPM o en el lugar acordado entre las partes.

Parágrafo 1. EPM podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los USUARIOS, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura.

Parágrafo 2. El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al USUARIO del pago. Para el efecto, el USUARIO debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de EPM, para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

Parágrafo 3. EPM podrá, previo aviso mediante medios de comunicación de amplia circulación, anunciar a los USUARIOS la modificación del lugar en el que serán dejadas las facturas para su entrega.

Capítulo VII

Determinación del Consumo

Cláusula 48 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO: cuando exista medidor, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El resultado se multiplica por el factor de multiplicación cuando aplique. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la factura.

EPM podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el del USUARIO o en las redes o líneas eléctricas que alimentan los USUARIOS, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores, el registro real de la medida y/o el correcto uso

del servicio suministrado. Este medidor debe cumplir las características técnicas y pruebas de calibración exigidas por la normatividad vigente y de ello se dejará constancia al USUARIO, manifestándole que de presentarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del medidor testigo. Le queda prohibido al USUARIO manipular bajo cualquier modalidad este medidor.

Cláusula 49 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

Parágrafo 1. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento:

1. Base de información: Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.

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) períodos 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), si la facturación es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.

3. Cálculo del consumo promedio histórico: Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del 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, adicione o sustituya.

4. Desviación estándar: 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 (12, 6 o 4 según corresponda).
- 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:

5.1. **Límite superior:** El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.

5.2. **Límite inferior:** El límite inferior para el periodo de facturación del 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, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa. En este escenario la empresa podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa.

6.3. En caso de que se cumpla alguna de las condiciones establecidas en los numerales 6.1 o 6.2, la Empresa podrá evaluar mediante el uso de modelos analíticos la pertinencia de realizar la revisión técnica en terreno, la lógica que incluyen estos modelos consiste en:

- a. Se marcan las instalaciones con desviación de consumo.
- b. Se complementa la información de estas instalaciones con los datos históricos de su consumo, las observaciones de lectura y otras variables operativas.
- c. Se consolida la información.
- d. Se carga a un software especializado con el fin de clasificar las instalaciones y aplicarles alguna de las siguientes metodologías definidas en EPM:

Series de tiempo: Es una metodología que representa un conjunto de observaciones obtenidas en intervalos regulares de tiempo. Estas observaciones representan la evolución de la variable consumo a lo largo del tiempo. El propósito principal es analizar los patrones de consumo para determinar tendencias, entender estacionalidades y detectar anomalías.

Arboles de clasificación: Esta metodología utiliza variables de referencia y aprende a calcular una frontera de decisión, determinando la categoría a la que pertenece el consumo del cliente, lo que permite definir si existe o no una justificación a la desviación de consumo.

Al final cada modelo entrega una clasificación de las instalaciones evaluadas, para determinar cuáles de estas órdenes se enviarán a revisión de campo y cuáles se aprueban desde escritorio.

El usuario podrá informar a la empresa de servicios públicos la caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo. Para tal fin la empresa dispondrá en su página web de un formato donde el usuario pueda registrar esta novedad, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados meses del año. En estos casos la empresa no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el usuario lo solicite o que la empresa

lo encuentre necesario.

Parágrafo 2. Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas EPM deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación. La empresa 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 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 la Empresa estará obligada a realizarla.

Parágrafo 3. El mecanismo propuesto en el parágrafo 1 de esta cláusula no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral. En estos casos, la empresa podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

Parágrafo 4. Facturación en caso de desviaciones significativas. Mientras se establece la causa de la desviación del consumo del usuario, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en el parágrafo 1, la Empresa facturará el consumo objeto de investigación cobrando al usuario el consumo promedio conforme a la definición del artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.

Cláusula 50 PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Como garantía de cumplimiento del debido proceso, EPM deberá investigar la causa que originó la desviación significativa en el consumo. Para realizar dicha investigación EPM adelantará las siguientes etapas:

a) EPM podrá realizar la revisión por desviación significativa en el momento de toma de la lectura, previa explicación al USUARIO de los derechos que le asisten, siempre y cuando éste otorgue el consentimiento y exprese la voluntad de atender la realización de la visita en ese momento, sin requerir un aviso previo para ello, y renuncie si es del caso, a la

posibilidad de contar con la asesoría de un técnico, para lo cual deberá dejar expresa constancia en el acta de revisión que se suscribe con el USUARIO.

b) Hacer uso de la información histórica de la instalación por medio de la utilización de los modelos de analítica de datos descritos en el numeral 6.3 del Parágrafo 1 de la Clausula 49, con el objetivo de evidenciar desde el escritorio la causa que originó la desviación, incluyendo el análisis de usuarios con consumos estacionales, el usuario podrá informar a la Empresa el comportamiento estacional de sus consumos para que sea incluido dentro de una base de datos, para tal fin EPM dispondrá en su página web un formato donde el usuario podrá registrar esta novedad.

c) En caso de que no sea posible determinar la causa de la desviación significativa de acuerdo con los procedimientos anteriores, EPM realizará una visita al predio para lo cual podrá comunicar al USUARIO la fecha de esta. Cuando EPM realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al USUARIO, siempre y cuando de éstas exista prueba documental. Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita y EPM concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente.

Cláusula 51 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CUANDO NO SEA POSIBLE ESTABLECER LA MEDIDA Y NO EXISTE ACCIÓN U OMISIÓN DE LAS PARTES: el consumo dejado de facturar corresponde a la diferencia existente entre el consumo real registrado al momento de la detección de la anomalía y el consumo facturado.

El valor total en pesos del consumo dejado de facturar se obtiene sumando al valor de la energía, el valor de contribución no facturada y/o descontando los subsidios, según sea el caso, a partir de la siguiente fórmula:

$VCDF = ((CDF * TV)) + (VCNF)$, donde:

VCDF: Valor del consumo dejado de facturar

CDF: Consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes.

CF: Consumo Facturado

TV = Tarifa vigente del servicio de energía para el mes en el que se detectó la irregularidad y/o anomalía, la cual debe incluir el subsidio cuando aplique.

VCNF= Valor Contribución no facturada, aplica para USUARIOS no residenciales y residenciales estrato 5 y 6.

Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

1. Promedio histórico o promedio del estrato.

El consumo a recuperar se determinará con base en consumos promedios de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedios de USUARIOS que estén en circunstancias similares.

En la utilización de este método se tendrá en cuenta el promedio de hasta 6 meses de consumos históricos, que no estén afectados por anomalías o irregularidades y siempre que el resultado de positivo.

Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado:

CDF = CP - CF, donde:

CDF = Consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes.

CP = Consumo Promedio (en kilovatios Hora/mes).

CF: Consumo Facturado

Aplica para cada uno de los periodos a recuperar

NOTA: Para las fronteras del mercado no regulado el consumo de energía a facturar, se realiza acogiéndose al cálculo de curva típica publicado en el Acuerdo No. 1305 de 2020 del CNO (Consejo Nacional de Operación) o aquella norma que la modifique o sustituya. Estas curvas son publicadas por XM a los OR y representantes de fronteras diariamente.

2. Cálculo por Aforo.

a) Por carga medida en amperios y voltaje de suministro (potencia instantánea)

Para este método se consideran las medidas de tensión y de corriente realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calcula la potencia instantánea (PI) que está consumiendo USUARIO al momento de la visita; para el cálculo se aplicará la siguiente fórmula:

$$PI = ((Vr \times Ir) + (Vs \times Is) + (Vt \times It)) / 1000$$

Vr, Vs, Vt = son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro

Ir, Is, It = son las corrientes medidas en cada fase.

Fórmula para determinar el consumo dejado de facturar (CDF):

$$CDF = (PI \times Fu) - CF, \text{ donde:}$$

CDF = consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes.

Fu = factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

PI = potencia instantánea en kilovatios

CF: consumo facturado

Aplica para cada uno de los periodos a recuperar.

b) Carga o capacidad instalada: Para este método se utilizará la siguiente fórmula para el cálculo del consumo dejado de facturar:

$$CDF = (A \times FU) - CF$$

CDF = consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes.

A = aforo total de la revisión (en Kilovatios Hora/mes).

FU = factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

CF = consumo facturado (en Kilovatios-Hora/mes).

Aplica para cada uno de los periodos a recuperar

c) Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo.

El consumo dejado de facturar corresponderá a la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del USUARIO y el consumo registrado en el medidor testigo o del macromedidor, cuando la relación sea uno a uno.

Nota: En caso de que la medida del macromedidor o del medidor testigo se encuentren en el mismo nivel de tensión que maneja el medidor principal la energía a reportar será la registrada por estos equipos, pero en el caso que la energía del macromedidor o medidor testigo se encuentren en un nivel de tensión diferente al medidor principal se deberá referir la energía de la siguiente forma:

$$CE = \text{lectura macromedidor} * (\% \text{factor de pérdidas a STN del OR en el nivel de tensión}) / (\% \text{factor de pérdidas a STN del OR en el nivel en que se encuentra el medidor principal})$$

$CE = \text{lectura medidor testigo} * (\% \text{factor de pérdidas a STN del OR en el nivel de tensión}) / (\% \text{factor de pérdidas a STN del OR en el nivel en que se encuentra el medidor principal})$

Donde:

CE= consumo estimado.

% factor de perdidas referenciado a STN es acordado cada mes y se publica por XM

Cláusula 52 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR CUANDO SE DETECTEN IRREGULARIDADES Y/O ANOMALÍAS EN LA MEDICIÓN Y/O EN LA INSTALACIÓN SIN ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO: el valor total en pesos del consumo dejado de facturar se obtiene sumando al valor de la energía real, el valor de la contribución no facturada y/o descontando los subsidios, según sea el caso, a partir de la siguiente fórmula:

$VCDF = (CDF * TV) + (VCNF)$, donde

VCDF: valor del consumo dejado de facturar

CDF = consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes. (*)

CF: consumo Facturado

TV = tarifa vigente del servicio de energía para el mes en el que se detectó la irregularidad y/o anomalía, la cual debe incluir el subsidio cuando aplique.

VCNF= valor contribución no facturada, aplica para USUARIOS no residenciales y residenciales estrato 5 y 6.

(*) Determinación del Consumo dejado de facturar (CDF).

Cuando durante un período o varios no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

1. Promedio histórico o promedio del estrato.

El consumo a recuperar se determinará con base en consumos promedios de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedios de USUARIOS que estén en circunstancias similares.

En la utilización de este método se tendrá en cuenta el promedio de hasta 6 meses de consumos históricos, que no estén afectados por anomalías o irregularidades y siempre que el resultado de positivo.

Fórmulas para el cálculo del consumo dejado de facturar:

$CDF = CP - CF$, donde:

CDF = consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes

CP = consumo promedio (en kilovatios Hora/mes).

CF: consumo facturado

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar.

Nota: Para las fronteras del mercado no regulado el consumo de energía a facturar, se realiza acogiéndose al cálculo de curva típica publicado en el acuerdo 700 del CNO y el cual fue actualizado con el acuerdo 1305 del CNO. El cual corresponde al procedimiento para actualización y utilización de curvas típicas en las fronteras comerciales del mercado de energía mayorista. Estas curvas son publicadas por XM a los Operadores de Red y representantes de fronteras diariamente.

2. Cálculo por Aforo:

a) Por carga medida en amperios y voltaje de suministro (potencia instantánea)

Para este método se consideran las medidas de tensión y de corriente realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calcula la potencia instantánea (PI) que está consumiendo USUARIO al momento de la visita; para el cálculo se aplicara la siguientes formulas:

$$PI = ((V_r \times I_r) + (V_s \times I_s) + (V_t \times I_t)) / 1000$$

V_r, V_s, V_t = Son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro

I_r, I_s, I_t = Son las corrientes medidas en cada fase.

Fórmula para determinar el consumo dejado de facturar:

$CDF = (PI * Fu) - CF$ Donde:

Fu= Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

PI= Potencia instantánea en kilovatios

CDF = Consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes

CF: Consumo facturado

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar.

b) Carga o capacidad instalada: Para este método se utilizará la siguiente fórmula para el cálculo del consumo dejado de facturar:

$$CDF = (A * FU) - CF$$

CDF = consumo dejado de facturar en kilovatios-Hora/mes

A = aforo total de la revisión en kilovatios.

FU = factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

CF = consumo facturado (en Kilovatios-Hora/mes).

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar.

c) Capacidad de carga del calibre de la acometida: EPM calculará el consumo mensual dejado de facturar de acuerdo con la capacidad de carga del calibre de la acometida utilizada, según las siguientes formulas y tabla de calibre/amperios definida en este contrato.

- Servicio monofásico bifilar: $CDF = (I * VF * FU) - (CF) / 1000$
- Servicio monofásico trifilar: $CDF = (I * VF * FU) - (CF) / 1000$
- Servicio bifásico trifilar: $CDF = (I * VFF * FU) - (CF) / 1000$
- Servicio trifásico tetrafilar: $CDF = (1.73 * I * VFF * FU) - (CF) / 1000$

Donde:

CDF = consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes.

I = corriente con base al calibre de la acometida.

VF = voltaje entre fase y neutro.

VFF = voltaje entre fases.

FU = factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

Nota: Si los calibres de los conductores de la derivación son diferentes, el cálculo se hará con el calibre de mayor capacidad de carga.

d) Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo:

El consumo dejado de facturar corresponderá a la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del USUARIO y el consumo registrado en el medidor testigo o del macromedidor, cuando la relación sea uno a uno.

Nota: Se deberá referir la medida del macromedidor al nivel de tensión que maneja el medidor principal de la frontera de la siguiente forma:

$CE = \text{Lectura macromedida} * (\% \text{factor de pérdidas a STN del OR en el nivel de tensión}) / (\% \text{factor de pérdidas a STN del OR en el nivel en que se encuentra el medidor principal})$

$CE = \text{Lectura medidor testigo} * (\% \text{factor de pérdidas a STN del OR en el nivel de tensión}) / (\% \text{factor de pérdidas a STN del OR en el nivel en que se encuentra el medidor principal})$

Donde:

CE= consumo estimado.

% factor de perdidas referenciado a STN es acordado cada mes y se publica por XM.

e) Constante errada

El consumo a recuperar se determinará con la diferencia que exista entre los consumos facturados con la constante errada y los consumos calculados con la constante correcta (Consumo real).

Para determinar el consumo dejado de facturar se procede de la siguiente manera:

$CDF = CR - CF$, donde:

CDF = consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes.

$CR = (CF/\text{constante errada}) * \text{Constante real}$

CR: consumo real

CF: consumo facturado

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

f) Evolución de lectura:

EPM podrá calcular el consumo dejado de facturar, con base en el análisis y seguimiento del consumo en un periodo de tiempo después de normalizada la anomalía y/o irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, y este consumo estimado se proyectará sobre los días y meses que se deben cobrar por el consumo dejado de facturar.

$$CDF = (Lectura\ 2 - Lectura\ 1) \times 30\ \text{días} / (\text{número de días entre lecturas}).$$

Dónde:

Lectura 1, Lectura 2 = corresponden a lecturas de seguimiento tomadas en campo (o del sistema de facturación), después de normalizada la instalación.

CDF = consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes.

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

g) Cálculo del consumo por porcentaje (%) de error, cuando no registre el consumo por alguna de las fases del circuito de medida semidirecta o indirecta (con transformadores de corriente (tc's) y de potencial (tp's)).

Cuando se presente alguna irregularidad en los elementos de medida, transformador de corriente y/o potencial, o en las señales de tensión o de corriente, puentes de tensión abiertos, entre otros, que impidan el correcto registro de energía en alguna de las fases en el equipo de medida, EPM calculará el consumo dejado de facturar de acuerdo con las características técnicas del circuito trifásico o del equipo de medida, asumiendo un porcentaje de error (%) por fase de la siguiente manera:

Una vez determinado el porcentaje (%) de error (Pe), EPM calculará el consumo no registrado de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$CE = CF / (1 + Pe),$$

Entonces

$CDF = (CE - CF)$, donde

CE: consumo estimado.

CF: consumo facturado durante el tiempo de permanencia de la anomalía.

Pe: porcentaje de error.

CDF = consumo dejado de facturar (en kilovatios hora mes).

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

Nota 1: se aclara que los aparatos eléctricos conectados al circuito de fases que no registran consumo funcionan normalmente, pero su consumo no es registrado por el medidor.

Nota 2: para este tipo de recuperación de consumos, la fase con problemas debe estar en ceros; ya que, si ésta registra algún tipo de información, lo más adecuado es visitar la frontera y con equipo Patrón determinar el error integral de la medida y con dicho error calcular la energía faltante.

Para equipos de medida con 3 TC's y 3 TP's

Numero de fases		% Porcentaje del consumo no facturado
Una	-	33.33%
Dos	-	66.66%
Tres	-	100%

EPM sumará el (los) porcentaje (s) (%) establecidos de acuerdo con el número de fase(s) que no registren consumo, dependiendo de las características técnicas del circuito o del tipo de medidor instalado para el cálculo del consumo.

Para equipos de medida con 2 TC's y 2 TP's

Para este tipo de Conexión, EPM deberá en lo posible verificar por medio de un equipo patrón el error integral de la medida que correspondería al % Porcentaje del consumo no facturado.

Donde:

TC's: transformadores de corriente

TP's: transformadores de potencial

Equipo Patrón: equipo de medición que se destina a la verificación de instrumentos de medida (medidores); puede ser una mesa de prueba de laboratorio o un equipo portátil.

h) Por carga medida en amperios y voltaje de suministro (Potencia instantánea).

En la utilización de este método se consideran las medidas de tensión y de corriente realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calcula la potencia instantánea (PI) que está consumiendo el inmueble al momento de la visita; para el cálculo se aplicará la siguientes formulas:

$$PI = ((Vr \times Ir) + (Vs \times Is) + (Vt \times It)) / 1000$$

Vr, Vs, Vt = son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro Ir, Is, It = son las corrientes medidas en cada fase.

Fórmula para determinar el consumo:

$$CDF = (PI \times Fu)$$

Donde:

Fu= factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

PI= potencia instantánea en kilovatios

CDF: consumo dejado de facturar (en kilovatios hora mes).

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

Cuando el usuario no permita realizar la medición de corriente con los equipos funcionando, el cálculo del consumo dejado de facturar se realizará con base en el calibre de la acometida.

Cláusula 53 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO Y VALORES DEJADOS DE FACTURAR CUANDO SE DETECTEN IRREGULARIDADES EN LA MEDICIÓN Y/O EN LA INSTALACIÓN Y EXISTE ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO: se consideran situaciones que generan incumplimiento del contrato del servicio de energía eléctrica, que pueden dar origen a la recuperación de consumos dejados de facturar, entre otras las siguientes:

- Conexiones eléctricas no autorizadas (línea directa)
- Equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna irregularidad que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.
- Cuando EL USUARIO no informe a EPM el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos EPM reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, EPM cobrará los respectivos intereses moratorios. De no ser posible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un período de cinco (5) meses para calcular el consumo irregular.
- Cuando EL USUARIO no notifique a EPM eventos que puedan alterar el funcionamiento del equipo de medida, o cualquier otro imprevisto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos.
- Cualquier otra situación atribuible al USUARIO que implique un consumo de energía que no fue pagado por el USUARIO, derivado del registro incorrecto del equipo de medida.

Cuando se encuentran irregularidades o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que sean producto de acciones no accidentales o del incumplimiento del presente contrato que pueden dar origen a la recuperación de energía dejada de facturar, EPM, además de cuantificar el valor de la energía dejada de facturar, iniciará el trámite para determinar la viabilidad de aplicar las consecuencias económico jurídicas derivadas del incumplimiento, previstas en el presente capítulo.

Fórmula para liquidar en pesos el consumo dejado de facturar:

$VCDF = (CDF * TV) + (VCNF)$, donde

VCDF: valor del consumo dejado de facturar

CDF: consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes. (*)

TV = tarifa vigente del servicio de energía para el mes en el que se detectó la irregularidad y/o anomalía, la cual debe incluir el subsidio cuando aplique.

VCNF= valor Contribución no facturada, aplica para USUARIOS no residenciales y residenciales estrato 5 y 6.

(*) Determinación Consumo Dejado de Facturar (CDF): cuando durante un período o varios no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

1. Cuando existen derivaciones y/o conexiones no autorizadas

a) El USUARIO permite efectuar el censo de carga o aforo

• Cuando se determina el aforo conectado a la derivación.

EPM podrá calcular el consumo dejado de facturar con base en el aforo específico de los aparatos eléctricos conectados a la derivación no registrados por el equipo de medida en el momento de la revisión y teniendo en cuenta los factores de utilización, según tabla definida en el presente contrato.

Fórmula para calcular el consumo no registrado:

$CDF = ANR * FU$, donde:

CDF = consumo dejado de facturar (en kilovatios hora mes).

ANR = aforo de la derivación no registrada por el equipo de medida.

FU = factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

• Cuando se determina el aforo total relacionado en la revisión:

Fórmula para calcular el consumo dejado de facturar:

$CDF = ((A * FU)) - CF$

CDF = consumo dejado de facturar (en kilovatios hora mes)..

A = aforo total de la revisión.

FU = factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

CF = consumo facturado (en Kilovatios-Hora/mes).

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

• Cuando se determina la carga medida en amperios y el voltaje de la derivación (potencia instantánea):

Para este método se consideran las medidas de tensión y de corriente realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calcula la potencia instantánea (PI) que está consumiendo USUARIO al momento de la visita a través de la derivación; para el cálculo se aplicara la siguientes formulas:

$$PI = ((Vr \times Ir) + (Vs \times Is) + (Vt \times It)) / 1000$$

Vr, Vs, Vt = son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro Ir, Is, It = son las corrientes medidas en la derivación de cada fase.

Fórmula para determinar el consumo dejado de facturar:

CDF= (PI *Fu), donde:

Fu= factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

PI= potencia instantánea en kilovatios

CDF = consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes.

CF: consumo facturado

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

• **Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo:**

El consumo dejado de facturar corresponderá a la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del USUARIO y el consumo registrado en el medidor testigo o del macromedidor, cuando la relación sea uno a uno.

b) Cuando el USUARIO no permite realizar el censo de carga o aforo al interior del inmueble:

EPM podrá determinar el consumo dejado de facturar, por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

• **Promedio histórico o promedio del estrato:**

El consumo a recuperar se determinará con base en consumos promedios de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedios de USUARIOS que estén en circunstancias similares.

En la utilización de este método se tendrá en cuenta el promedio de hasta 6 meses de consumos históricos, que no estén afectados por anomalías o irregularidades y siempre que el resultado de positivo.

Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado:

$CDF = CP - CF$, donde:

CDF = consumo dejado de facturar (en kilovatios hora mes).

CP = consumo Promedio (en kilovatios Hora/mes).

CF : consumo Facturado

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

Nota: para instalaciones que aparezcan como residenciales y se estén utilizando para actividades no residenciales, el consumo dejado de facturar por la irregularidad no se definirá con esta metodología sino con la de instalaciones no residenciales.

● **Cálculo por Aforo:**

❖ **Capacidad de carga del calibre de la acometida en derivación.**

EPM calculará el consumo mensual dejado de facturar cuando el USUARIO no permita el aforo, de acuerdo con la capacidad de carga del calibre de la acometida utilizada en la derivación, según las siguientes formulas y tabla de calibre/amperios definida en este contrato.

- Servicio monofásico bifilar: $CDF = (I * VF * FU) / 1000$
- Servicio monofásico trifilar: $CDF = (I * VF * FU) / 1000$
- Servicio bifásico trifilar: $CDF = (I * VFF * FU) / 1000$
- Servicio trifásico tetrafilar: $CDF = (1.73 * I * VFF * FU) / 1000$.

CDF = consumo dejado de facturar (en kilovatios hora mes).

I = corriente con base al calibre de la acometida utilizada en la irregularidad.

VF = voltaje entre fase y neutro.

VFF = voltaje entre fases.

FU = factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

Nota: Si los calibres de los conductores de la derivación son diferentes, el cálculo se hará con el calibre de mayor capacidad de carga.

❖ **Por carga medida en amperios y voltaje de suministro (Potencia Instantánea):**

Para este método se consideran las medidas de tensión y de corriente realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calcula la potencia instantánea (PI) que está consumiendo USUARIO al momento de la visita a través de la derivación; para el cálculo se aplicará la siguiente fórmula:

$$PI = ((Vr \times Ir) + (Vs \times Is) + (Vt \times It)) / 1000$$

Vr, Vs, Vt = son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro Ir, Is, It = son las corrientes medidas en la derivación de cada fase.

Fórmula para determinar el consumo dejado de facturar:

$CDF = (PI \times Fu)$, donde:

Fu= factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

PI= potencia instantánea en kilovatios

CDF = consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes.

CF: consumo facturado

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

❖ **Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo:**

El consumo dejado de facturar corresponderá a la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del USUARIO y el consumo registrado en el medidor testigo o del macromedidor, cuando la relación sea uno a uno.

2. Cuando se encuentran intervenciones o alteraciones a los elementos de la medición y/o de control sin la autorización de EPM, con el fin de evitar total o parcialmente la medición del consumo.

EPM podrá determinar el consumo dejado de facturar, por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

- **Promedio Histórico o promedio del estrato:** el consumo a recuperar se determinará con base en consumos promedios de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedios de USUARIOS que estén en circunstancias similares.

En la utilización de este método se tendrá en cuenta el promedio de hasta 6 meses de consumos históricos, que no estén afectados por anomalías o irregularidades y siempre que el resultado de positivo.

Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado:

$CDF = CP - CF$, donde:

CDF = consumo dejado de facturar (en kilovatios hora mes).

CP = consumo promedio (en kilovatios Hora/mes).

CF: consumo facturado

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

Nota: para instalaciones que aparezcan como residenciales y se estén utilizando para actividades no residenciales, el consumo dejado de facturar por la irregularidad no se definirá con esta metodología sino con la de instalaciones no residenciales.

- **Cálculo por Aforo cuando USUARIO permite efectuar el censo de la carga instalada**

❖ **Aforo total relacionado en la revisión.**

Fórmula para el cálculo del consumo no registrado:

$CDF = ((A * FU)) - CF$

CDF = consumo dejado de facturar (en kilovatios hora mes).

A = aforo total de la revisión.

FU = factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

CF = consumo facturado (en Kilovatios-Hora/mes).

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

❖ **Aforo del circuito que no es registrado en el equipo de medida.**

Fórmula para calcular el consumo dejado de facturar

$CDF = ANR * FU$, donde:

CDF = consumo dejado de facturar (en kilovatios hora mes).

ANR = aforo de la derivación no registrada por el equipo de medida.

FU = factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

Cálculo por aforo cuando el USUARIO no permite realizar el censo.

❖ Por capacidad de carga del calibre de la acometida con la cual se presta el servicio.

EPM calculará el consumo dejado de facturar con base en la capacidad de carga del calibre de la acometida con la cual se presta el servicio, aplicando las siguientes fórmulas:

Fórmulas para calcular el consumo dejado de facturar:

- Servicio monofásico bifilar: $CDF = (I * VF * FU) / 1000$
- Servicio monofásico trifilar: $CDF = (I * VF * FU) / 1000$
- Servicio bifásico trifilar: $CDF = (I * VFF * FU) / 1000$
- Servicio trifásico tetrafilar: $CDF = (1.73 * I * VFF * FU) / 1000$

Donde,

CDF = consumo dejado de facturar (en kilovatios hora mes).

I = corriente en amperios con base al calibre de la acometida con la cual se presta el servicio.

VF = voltaje medido entre fase y neutro.

VFF = voltaje medido entre fases, aplicando las fórmulas establecidas.

FU = factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

❖ Por carga medida en amperios y voltaje de suministro (Potencia Instantánea):

Para este método se consideran las medidas de tensión y de corriente realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calcula la potencia instantánea (PI) que está consumiendo USUARIO al momento de la visita; para el cálculo se aplicara la siguientes formulas:

$$PI = ((Vr \times Ir) + (Vs \times Is) + (Vt \times It)) / 1000$$

Vr, Vs, Vt = son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro Ir, Is, It = son las corrientes medidas en cada fase.

Fórmula para determinar el consumo dejado de facturar:

$$CDF = (PI \times Fu) - CF,$$

Donde:

Fu= factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

PI= potencia instantánea en kilovatios

CDF = Consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes.

CF: consumo facturado

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

❖ **Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo:**

El consumo dejado de facturar corresponderá a la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del USUARIO y el consumo registrado en el medidor testigo o del macromedidor, cuando la relación sea uno a uno.

EPM, también podrá utilizar la determinación del consumo dejado de facturar, cuando existen derivaciones y/o conexiones no autorizadas o cuando se encuentran intervenciones o alteraciones a los elementos de la medición, utilizando el siguiente método:

3. Evolución de lectura:

EPM podrá calcular el consumo dejado de facturar, con base en el análisis y seguimiento del consumo en un periodo de tiempo después de normalizada la anomalía y/o irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, y este consumo estimado se proyectará sobre los días y meses que se deben cobrar por el consumo dejado de facturar.

$$CDF = (Lectura 2 - Lectura 1) \times 30 \text{ días} / (\text{número de días entre lecturas}).$$

Dónde:

Lectura 1, Lectura 2 = corresponden a lecturas de seguimiento tomadas en campo (o del sistema de facturación), después de normalizada la instalación.

CDF = consumo dejado de facturar en Kilovatios-Hora/mes.

Aplica para cada uno de los períodos a recuperar

Parágrafo. Para los casos en que el consumo dejado de facturar se determine con base en el calibre de la acometida, se aplicara la capacidad máxima en amperios definida en la siguiente tabla de calibre/amperios.

Tabla 1. Intensidad permanente máxima admisible de conductores unipolares aislados de 0 a 2.000 voltios nominales al aire libre, para una temperatura del aire ambiente de 30°C (86°F)

Sección AWG Kcmils	TIPO DE AISLAMIENTO					
	COBRE			ALUMINIO O ALUMINIO RECUBIERTO DE COBRE		
	TW, UF	FEPW, RH, RHW, THHW, THW, THWN, XHHW, ZW	TBS, SA, SIS, FEP, FEPB, MI, RHH, RHW-2, THHN, THHW, THW-2, THWN- 2, USE-2, XHH, XHHW, XHHW- 2, ZW-2	TW, UF	RH, RHW, THHW, THW, THWN, XHHW, USE	TBS, SA, SIS, THHN, THHW, THW-2, THWN- 2, RHH, RHW-2, USE-2, XHH, XHHW, XHHW- 2, ZW-2
18	18
16	24
14	25	30	35
12	30	35	40	25	30	35
10	40	50	55	35	40	40
8	60	70	80	45	55	60
6	80	95	105	60	75	80
4	105	125	140	80	100	110
3	120	145	165	95	115	130
2	140	170	190	110	135	150
1	165	195	220	130	155	175
1/0	195	230	260	150	180	205
2/0	225	265	300	175	210	235
3/0	260	310	350	200	240	275
4/0	300	360	405	235	280	315
250	340	405	455	265	315	355
300	375	445	505	290	350	395
350	420	505	570	330	395	445
400	455	545	615	355	425	480
500	515	620	700	405	485	545
600	575	690	780	455	540	615
700	630	755	855	500	595	675
750	655	785	855	515	620	700
800	680	815	920	535	645	725
900	730	870	985	580	700	785
1000	780	935	1.055	625	750	845
1250	890	1.065	1.200	710	855	960
1500	980	1.175	1.325	795	950	1.075
1750	1.070	1.280	1.445	875	1.050	1.185
2000	1.155	1.385	1.560	960	1.150	1.335

Cláusula 54 FACTORES DE UTILIZACIÓN (FU): los factores de utilización definidos para el cálculo del consumo son los siguientes:

- Clase de servicio residencial: 24 horas x 30 días x 20% = 144 horas
- Clase de servicio Comercial y Oficial: 24 horas x 30 días x 30% = 216 horas
- Servicio Provisional: 24 horas x 30 días x 40% = 288 horas
- Alumbrado Exteriores: 24 horas x 30 días x 50% = 360 horas
- Clase de servicio Industrial, con un (1) turno: 24 horas x 30 días x 50% = 360 horas
- Clase de servicio Industrial, con dos (2) turnos: 24 horas x 30 días x 70% = 504 Horas.
- Clase de servicio Industrial, con tres (3) turnos: 24 horas x 30 días x 100% = 720 Horas.
- Clase de servicio Industrial o Comercial para Energía bombeo acueducto: 24 horas x 30 días x 100% (Funcionamiento permanente) = 720 horas

Cláusula 55 CÁLCULO RECUPERACIÓN DE ENERGÍA REACTIVA: cuando el USUARIO tenga instalado un medidor multienergía o un medidor de energía reactiva y se compruebe daño en el mismo que impida el registro adecuado de la energía reactiva, EPM procederá a realizar recuperación de energía reactiva para cada mes, en función del factor de potencia promedio del USUARIO de los últimos 6 meses y la energía activa facturada para cada mes correspondiente sobre el cual se realiza la recuperación y cuando el factor de potencia promedio sea menor a 0.9 y de carácter inductivo, con base en las siguientes ecuaciones:

Cálculo del factor de potencia promedio

$$\overline{FP} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^{n=6} \frac{Kwh_i}{\sqrt{KVARh_i^2 + Kwh_i^2}}$$

Donde:

\overline{FP} = Factor de potencia Promedio

$KVARh_i$ = Energía reactiva facturada en el mes i

Kwh_i = Energía activa facturada en el mes i

n = tiempo de permanencia de la anomalía (meses)

Nota: cuando no existan los 6 datos para calcular el factor de potencia promedio, se calculará el promedio con los datos existentes.

Cálculo para estimar la energía reactiva a facturar

$$kVARhr_i = Kwh_i \times \left[\tan(\cos^{-1}\overline{FP}) - 0.5 \right]$$

Donde:

$KVARh_i$ = Energía reactiva a facturar en el mes i

Kwh_i = Energía activa facturada o a facturar en el mes i

\overline{FP} = Factor de potencia Promedio

Cláusula 56 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PARA INSTALACIONES CON CONSUMO PROVISIONAL O NO PERMANENTE: el consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente y que no se les instale medidor de energía, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización (FU) 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 (FU) del sesenta por ciento (60%) en los demás casos.

Cláusula 57 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA QUE CAREZCAN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL: el consumo facturable a 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 (6) meses de los usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de EPM. Para usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales. Si no fuera posible hacer el aforo, se usará alguno de los métodos anteriormente descritos.

Cláusula 58 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS RESIDENCIALES DE ENERGÍA ELÉCTRICA LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS HUMANOS: para los usuarios localizados en zonas de asentamientos Humanos, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, su consumo 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 USUARIO, atendidos por EPM; o con fundamento en los consumos promedios de otros usuarios que están en circunstancias similares o con base en aforos individuales.

Cláusula 59 REVISIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE MEDIDA: EPM en cualquier momento, podrá adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como efectuar registros visuales sobre las instalaciones eléctricas y sistema de medida del USUARIO, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces

para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de energía eléctrica. El USUARIO deberá permitir la revisión del sistema de medida, las acometidas y la lectura periódica de los consumos, y destinar, para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para que los servidores autorizados de EPM puedan llevar a cabo dichas revisiones y/o verificaciones.

De acuerdo con los resultados de la revisión y verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de laboratorio, EPM podrá iniciar el procedimiento definido en el presente capítulo.

Cuando EPM con ocasión de una revisión técnica al medidor o instalación no encuentren sellos, o demás elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control de gabinete o celda de medida; se hallaren defectuosos, o que los existentes no correspondan a los instalados por EPM, procederá a la verificación del equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado.

EPM podrá remplazar en sitio los sellos de seguridad de la tapa de bornera del contador o similares, elementos de protección, de control, de gabinete o en celdas, si encuentra que éstos han sido violados o retirados. Los demás sellos del equipo de medida, lo determinará el laboratorio, según su dictamen.

De todo lo anterior, EPM dejará prueba en el acta de verificación o visita en la cual hará una descripción detallada de las irregularidades encontradas.

EPM podrá retirar el medidor a fin de establecer técnicamente la existencia de la anomalía o la presunta irregularidad, dejando constancia de ello en el Acta de verificación o visita, y si ha bien lo determina podrá instalar un equipo provisional.

Si del resultado del dictamen del laboratorio o del análisis en terreno se determina la existencia de una irregularidad externa que no afecte la medición real del consumo, tales como: Sellos rotos, rotura de tapas o del vidrio protector o la existencia de cualquiera de estos elementos que al verificarlos con los registros de EPM no concuerden, EPM procederá a cobrar los valores determinados, de conformidad con lo establecido en el decreto de precios vigentes, sin perjuicio de la responsabilidad legal derivada para el USUARIO.

Parágrafo. Constituirá un incumplimiento al contrato y causal de corte y terminación del mismo la reincidencia en la adulteración y/o rotura de los sellos.

CLÁUSULA 60 PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN TÉCNICA EN CAMPO. REVISIÓN DE LOS ACTIVOS DE CONEXIÓN.

a. Una vez ubicado el predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida que se pretende verificar, el funcionario y/o contratista, se identifica, solicita la presencia del USUARIO (mayor de edad), informa el USUARIO la razón de la visita y la posibilidad de ser asistido durante la visita por parte de un técnico electricista o testigo hábil, caso en el cual EPM concederá quince (15) minutos antes de iniciar dicha revisión. para realizar la revisión.

b. Verifica el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo y el estado de las conexiones eléctricas del predio, constatando el cumplimiento de los aspectos técnicos generales derivados del Contrato de Condiciones Uniformes.

c. El servidor o contratista diligencia el Acta de visita o verificación, en la que se describe claramente la irregularidad y/o anomalía detectada, entregando copia a la persona hábil que haya atendido la revisión, quien deberá firmarla. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, distinto de quien suscribe el Acta, dejando constancia de ello; una copia se remitirá a la dependencia encargada del procedimiento administrativo para la recuperación de consumos dejados de facturar.

d. En el mismo momento en que se detecte la irregularidad y/o anomalía, EPM procederá a eliminar la causa o causas que la originaron o a reemplazar el elemento, informando al USUARIO las adecuaciones en las instalaciones eléctricas que debe asumir y el término para su cumplimiento.

e. Si producto de la revisión técnica efectuada se determina que es necesario el retiro del medidor u otro elemento del sistema de medida, EPM normalizará el servicio instalando un medidor provisional y procederá a llevar el medidor al laboratorio para revisión y/o verificación de la precisión de la medida, dejando constancia del cambio en el Acta de visita o verificación.

EPM a solicitud del USUARIO, informará a éste la fecha y hora en que el laboratorio realizará la verificación del equipo de medida. El USUARIO podrá participar de las pruebas que se

realizarán al medidor. Si no asiste a la revisión programada del medidor, EPM realizará ésta sin su presencia.

Los costos de la revisión del equipo de medida e instalaciones podrán ser cobrados al USUARIO cuando éste solicite la revisión.

f. La dependencia encargada de la recuperación de consumos dejados de facturar, realiza análisis y verificación de la información, los datos del predio, las reincidencias, el análisis histórico de consumos, la causal detectada y las pruebas recolectadas tales como: Acta de visita, acta de verificación, prueba de laboratorio, mediciones efectuadas a través de medidor testigo, fotografías, videos, concepto técnico y demás pruebas conforme a lo señalado Código General del Proceso, o aquellas normas que lo modifiquen o sustituyan, y determina la viabilidad para el cobro de la recuperación de energía.

g. Realiza la liquidación del valor de la energía a recuperar según lo establecido en el presente contrato, elabora y envía comunicación al USUARIO, indicándole los períodos de los cuáles se le realiza la recuperación, adjunta la factura con los valores de la energía dejada de facturar y las pruebas que den lugar a dicho cobro. En el mismo documento se le informará al usuario que contra la factura procederá la presentación de la reclamación en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo: En los casos de recuperación de consumos en los cuales se compruebe el dolo del USUARIO de conformidad con los artículos 63, 1604, 2341 y 2356 del Código Civil, EPM podrán recuperar el número de meses en los cuales se pueda demostrar la irregularidad. Conforme a lo señalado en este capítulo.

Cláusula 61 EFECTOS PENALES: tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que, para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta, tendrá el tratamiento contemplado en el Código Penal el cual dispone: “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 dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

Capítulo VIII

Suspensión, Corte y Restablecimiento del Servicio

Cláusula 62 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMÚN ACUERDO: el servicio de energía podrá suspenderse cuando lo solicite el USUARIO, si convienen en ello EPM y los terceros que puedan resultar afectados y se encuentre el USUARIO a paz y salvo por concepto de energía.

En caso de que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, EPM no podrá realizar la suspensión solicitada.

La solicitud debe ser presentada por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la fecha a partir de la cual, se espera hacer efectiva la suspensión; ésta será por un término máximo de seis (6) meses prorrogables por otros seis (6). En caso de prórroga, debe solicitarla con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario de la terminación del plazo inicial. Culminado el término inicial si el USUARIO no solicita la reactivación del servicio, EPM podrá reactivar el servicio.

En ningún caso EPM autorizará la suspensión del servicio de común acuerdo, para instalaciones que no tengan equipos de medida.

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

Cláusula 63 SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: El operador de red de la zona donde esté ubicado el cliente coordinará con EPM la suspensión del servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo y sin perjuicio de las demás acciones pertinentes, en los siguientes eventos:

a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, condiciones de inseguridad y deslastre por carga de baja frecuencia, dando aviso amplio y oportuno a los usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan.

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 USUARIO pueda hacer valer sus derechos.

c. Por emergencia declarada por la autoridad competente.

d. Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.

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

Cláusula 64 SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO O VIOLACIÓN DEL CONTRATO: se consideran eventos de incumplimiento o violación del contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, los siguientes:

a. Para el caso de instalaciones con lectura mensual la falta de pago de dos (2) períodos de facturación, para instalaciones con lectura bimestral o trimestral la falta de pago de un (1) periodo de facturación. En todos los casos, cuando exista reclamación o recurso interpuesto, la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.

b. Hacer un uso del servicio en el caso en que EPM, en su calidad de comercializador u operador de red, no haya aprobado y revisado previamente los equipos de medida y elementos que hacen parte de la conexión del USUARIO.

c. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del USUARIO, de las condiciones contractuales, o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.

d. Cuando se compruebe el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, la regulación o el presente contrato.

e. Cuando se identifique alguna situación irregular en las instalaciones eléctricas o en el equipo de medida que impida determinar correctamente el consumo de energía.

f. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal

funcionamiento de éstos; dañar o retirar el medidor; instalar líneas directas que tengan o no carga conectada; devolver el registrador del medidor y puentear las bobinas o hacer conexión invertida.

g. Romper, retirar o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, tapa de bornes, protección, control o gabinetes, o que los existentes no correspondan a los instalados o avalados por EPM.

h. Efectuar sin autorización de EPM una reconexión, cuando el servicio se encuentre suspendido.

i. No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes de EPM por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.

j. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de EPM.

k. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de EPM, o de los usuarios.

l. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o USUARIO distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

m. Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente

n. Cuando por razones atribuibles al USUARIO, EPM no pueda tomar la lectura durante dos (2) períodos consecutivos de facturación.

o. Cuando las condiciones técnicas de la instalación riñen con lo establecido en el RETIE.

p. Retirar el medidor de energía por parte del usuario sin el consentimiento de EPM, con el fin de manipularlo y/o evitar que el mismo registre el consumo durante un período de tiempo.

q. No permitir la instalación de un equipo de medida provisional, de un equipo de medida de respaldo o de un equipo de macromedida en un transformador de distribución cuando EPM lo requiera para para garantizar una correcta medición, para sus programas de control, según la normatividad vigente.

r. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes y de la sanción que para tales eventos establece el Código de Comercio, o cuando se cancele el servicio con una factura o por un cupón de pago adulterado.

s. No facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por EPM para efectuar revisiones a las instalaciones, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato.

t. Por información falsa suministrada por el usuario, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar

Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. Haya o no suspensión, EPM podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato les concedan, incluyendo el cobro jurídico de las facturas adeudadas, y podrán seguir facturando los cargos a que haya lugar.

Parágrafo. La suspensión y corte del servicio son actos derivados de las disposiciones legales y del contrato de condiciones uniformes.

Para garantizar los derechos fundamentales de los USUARIOS vinculados a la continuidad en la prestación, el aviso de suspensión del servicio público por falta de pago se realizará en las facturas, en donde se reiterarán las causales que dan lugar a la operación de suspensión o corte, los recursos que proceden contra dichos actos de ejecución, dentro de qué término se pueden instaurar, y ante qué autoridad, acorde a lo dispuesto en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Para las demás causales de suspensión y/o corte por incumplimiento en las obligaciones como usuario, previstas en el Contrato de Condiciones Uniformes y en la Ley, se garantizará

el debido proceso, previo informe de dicho incumplimiento, con un plazo determinado para que el usuario subsane la situación, si no lo hace, se emitirá acto administrativo con la decisión de suspensión y/o corte garantizando los recursos que proceden, el término en que se pueden instaurar, y ante qué autoridad, acorde a lo dispuesto en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula 65 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE: cuando la suspensión sea imputable al USUARIO, este deberá eliminar su causa, pagar todos los gastos de restablecimiento en los que EPM incurra y los demás gastos previstos en la ley y en este contrato. Una vez el USUARIO cumpla las condiciones para el restablecimiento del servicio, EPM lo hará en un término que no podrá exceder veinticuatro (24) horas hábiles siguientes al momento en que desaparece la causa que dio origen a la suspensión del servicio, siempre y cuando el inmueble posea las condiciones técnicas instaladas para la conexión del servicio.

Cláusula 66 CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO: EPM podrá cortar el servicio y dar por terminado el contrato, además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello. La solicitud deberá presentarla el USUARIO con una anticipación por lo menos de un período de facturación a la fecha a partir de la cual espera hacer efectivo el corte.
2. En caso de que el corte afecte a terceros, la solicitud deberá ir acompañada de autorización escrita de éstos. Al momento de la solicitud el USUARIO deberá estar a paz y salvo de toda obligación. Para tales efectos EPM podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos, financiaciones y el suministro de bienes y servicios.
3. Por la demolición del inmueble, cuando EPM lo considere conveniente y sin perjuicio de su derecho a hacer efectivo el cobro de los valores producto del servicio suministrado en ese inmueble que estuviesen pendientes de pago.
4. Por parte del USUARIO por cambio de comercializador. Con excepción de los USUARIOS localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el USUARIO podrá dar por terminado el contrato de servicio de energía con EPM, con el fin de

suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con EPM haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en la normatividad vigente. Así mismo, si el comercializador es retirado del Mercado de Energía Mayorista, los usuarios podrán cambiar libremente de prestador del servicio, sin que para ello deba cumplir los requisitos mencionados anteriormente. El USUARIO debe dar aviso de terminación por esta causal, con una antelación mínima a un período de facturación.

5. Por haber transcurrido cinco (5) meses desde la suspensión del servicio, sin que hubiese cesado la causal que la originó.
6. Por parte del USUARIO cuando EPM incurra en las causales de retiro del Mercado Mayorista, conforme a lo expuesto en la normatividad vigente.
7. Por reincidir el USUARIO en los dos últimos años (2), en el incumplimiento de cualquiera de las siguientes causales:
 - a. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con EPM sin la autorización de la misma.
 - b. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
 - c. Cuando se encuentren acometida, elementos de seguridad (sellos, cajas herméticas, tornillos de seguridad, etc.), medidores o instrumentos de medición alterados, sin perjuicio de las consecuencias económicas y las acciones penales, policivas y administrativas que estos hechos ameriten.
 - d. 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 cancelar el servicio o bienes derivados de la prestación del mismo con una factura adulterada.
 - e. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y/o demás equipos

necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de EPM o de los USUARIOS.

- f. Impedir a los empleados o contratistas autorizados por EPM y debidamente identificados, la inspección y revisión de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores.
 - g. Por restablecimiento no autorizado del servicio sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
 - h. Por suspensión del servicio en forma unilateral por parte del USUARIO, no solicitado expresamente a EPM.
8. Cuando se realice castigo de cartera en los eventos expresamente señalados por las reglas de negocio de EPM.
9. En los inmuebles en donde no existan acometidas, ni instalaciones, ni construcción.
10. Por los demás motivos establecidos en la ley.

Parágrafo 1. El comercializador podrá retirarse de manera voluntaria, previo el cumplimiento de todas sus obligaciones con el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales (ASIC) y el Liquidador y Administrador de Cuentas (LAC), según lo señalado en la normatividad vigente. El comercializador que incumpla obligaciones de pago o de constitución de los mecanismos de cubrimiento o de restitución de pagarés, quedará retirado del mercadeo de energía mayorista, según lo señalado en la normatividad vigente.

Parágrafo 2. Para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de los usuarios atendidos por el comercializador respecto del que se produzca retiro del mercado de energía mayorista, se aplicarán las siguientes reglas:

- 1. Los Usuarios podrán cambiar libremente de prestador del servicio desde la publicación del primer aviso y hasta la fecha de retiro del comercializador. El registro de las Fronteras de Comercialización de estos USUARIOS se realizará conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

2. Todos los USUARIOS que no escojan un nuevo comercializador conforme con lo indicado en el numeral anterior, pasarán a ser atendidos por el Prestador de Última Instancia, en los términos y condiciones que se establecerán en la normatividad vigente.

Cláusula 67 PROCEDIMIENTO PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Cuando se incurra en alguna de las causales de corte, EPM enviará una comunicación al USUARIO señalándole las causas por las cuales se dará por terminado el contrato. Contra este acto se podrán interponer los recursos de reposición y apelación (Artículo 154 inciso 1º de la Ley 142 de 1994). Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley. EPM procederá al corte de la prestación del servicio respectivo, de lo anterior se dejará constancia escrita en el inmueble, indicando la causa de corte y el trámite para solicitar nuevamente el servicio. Los costos asociados al corte del servicio serán cargados a la cuenta del USUARIO. A partir de tal actuación, no se emitirán más facturas. Para obtener nuevamente el servicio, la persona deberá adelantar todos los trámites necesarios como un nuevo USUARIO con todos los costos que ello implica, y de acuerdo con la disponibilidad técnica.

Capítulo IX

Calidad y Falla del Servicio y Responsabilidad de las Redes

Cláusula 68. CONFIABILIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO: El operador de red de la zona donde el cliente está ubicado, deberá prestar el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad prevista en la regulación.

En el evento en que el USUARIO solicite una mejora de la confiabilidad y calidad del servicio, EPM podrá asesorarlo para suscribir un contrato de “calidad extra” con el operador de red que le suministra el servicio, donde se pactarán las condiciones y las inversiones necesarias para responder a su necesidad, conforme con lo establecido en la regulación vigente.

Cláusula 69. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El incumplimiento en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio.

EPM podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrán alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el USUARIO cumpla las suyas.

Se entienden como falla en la prestación del servicio los siguientes casos:

- a. Cuando no se cumpla con la prestación continua del servicio objeto de este contrato.
- b. Cuando, después de las veinticuatro (24) horas hábiles el USUARIO haya eliminado la causa de la suspensión o pasados cinco (5) días y el USUARIO haya eliminado la causa que dio origen al corte, dé aviso a EPM y no se haya restablecido el servicio; dichas fallas darán derecho al USUARIO, desde el momento en el que ellas se presenten, a la terminación unilateral del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

- A que únicamente se le cobre el consumo, o 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.

- A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo promedio 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 los recargos que la falla le haya ocasionado al USUARIO; más el valor de las inversiones o gastos en que el USUARIO haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito o si la suspensión ocurre por alguna de las causales señaladas en el Capítulo VIII de este contrato. No podrán acumularse, en favor del USUARIO, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a EPM por las autoridades, si tienen la misma causa.

Cláusula 70. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA: de acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del USUARIO, y deberá cumplir con lo estipulado en el RETIE y en general con las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual EPM está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones.

El USUARIO, bajo su responsabilidad, podrá elegir la persona calificada que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la regulación establezca para cada uno de ellos. Sin embargo, las partes pueden pactar que la construcción y diseño de la red interna sea realizada por EPM, evento en el cual el valor de los materiales y mano de obra empleada será, en todo caso, trasladado al USUARIO, dejando así incólume el régimen de responsabilidad establecido en la presente cláusula.

Cuando el USUARIO lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del Sistema de Distribución Local (SDL), y Sistema de Transmisión Regional (STR) u otros usuarios o terceros, EPM podrá efectuar la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y harán las recomendaciones para que el USUARIO, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

Cláusula 71. RESPONSABILIDAD SOBRE LA ACOMETIDA: de acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la acometida es responsabilidad exclusiva del USUARIO, y deberá cumplir con lo estipulado en el RETIE y en general con las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual EPM está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. Sin embargo, EPM puede ordenar su remplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando esté en el trámite de la solicitud de conexión.

Cuando el USUARIO lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del Sistema de Distribución Local (SDL), y Sistema de Transmisión Regional (STR), EPM podrá efectuar la revisión de la acometida para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el USUARIO proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

Cláusula 72. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES DE USO GENERAL: el USUARIO no podrá intervenir ni realizar obras en las redes de uso general salvo autorización expresa del operador de red. Le corresponde al operador de red la administración, operación y mantenimiento de las redes de uso general y al propietario la reposición de estas

CAPÍTULO X

Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Recursos y Notificaciones

Cláusula 73. QUEJAS, PETICIONES, RECLAMACIONES Y RECURSOS: el USUARIO tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. Las quejas, peticiones y reclamaciones se tramitarán sin formalidades, en las oficinas de atención de EPM, por medio de los diferentes canales establecidos por esta para tal fin, no se requiere la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. EPM suministrará formatos a los USUARIOS; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

Las peticiones, reclamaciones y quejas que se presenten por escrito deberán contener por lo menos:

- a) La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
- c) El objeto de la petición, queja o reclamación.
- d) Las razones en que se apoya.
- e) La relación de los documentos que se acompañan.
- f) La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
- g) Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, EPM exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- h) Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

El servidor que reciba la petición, queja o reclamación verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Parágrafo 1. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por EPM.

Parágrafo 2. Las peticiones, quejas o reclamaciones, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito.

Parágrafo 3. Los terceros no pueden ejercer el derecho de petición ante EPM con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de su gestión privada y de cuyo conocimiento están excluidas todas las personas, por no tratarse de documentos públicos a los cuales deben tener acceso en los términos del Artículo 74 de la Constitución Política, y por cuanto los referidos datos y documentos están sujetos a la protección aludida en los incisos 3 y 4 del Artículo 15 de la Constitución Política.

Cláusula 74. PETICIONES INCOMPLETAS: si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el servidor competente, lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronuncia o no envía la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, decretándose el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Contra el acto que decreta el desistimiento y ordene el archivo del expediente procede el recurso de reposición.

Parágrafo 1. Los servidores no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de EPM. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos EPM no podrá exigir certificaciones, conceptos o constancias

Parágrafo 2. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo 3. Habrá lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, las que utilizan amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, son manifiestamente impertinentes o improcedentes.

Cláusula 75. RECURSOS: el USUARIO tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por EPM, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se registrarán de acuerdo con lo establecido la normatividad vigente, principalmente por las siguientes reglas:

- a) Contra los actos de EPM con los cuales esta niegue la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos dejados de facturar procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, en los casos en que expresamente lo consagre la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que EPM ponga el acto en conocimiento del USUARIO.
- b) 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.
- c) Los recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.
- d) No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con esta. El USUARIO sólo deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.
- e) El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante EPM, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos, para que resuelva en segunda instancia, en caso de confirmar o modificar la decisión inicial.
- f) Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.

g) Debe indicarse el nombre y apellidos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta. En caso de una solicitud conjunta de varios usuarios deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.

Parágrafo 1. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres comerciales de EPM en el trato con sus usuarios, siempre que la ley no disponga otra cosa. EPM no suspenderá, terminará o cortará el servicio, mientras no haya notificado al USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Parágrafo 2. Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados, se presenta en forma extemporánea o carece de legitimación, EPM lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

Cláusula 76. TÉRMINOS: para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos EPM 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 USUARIO auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.

Parágrafo. Una vez en firme la decisión respectiva, EPM podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y el valor de los intereses corrientes que correspondan.

Cláusula 77. PRÁCTICA DE PRUEBAS: cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período durante el cual se practicarán las mismas.

Cláusula 78. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES: la decisión de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos es competencia de los servidores en quienes se encuentra delegada la función, de acuerdo con el decreto vigente expedido por el Gerente General de EPM y su comunicación o notificación se hará en la misma forma en que aquellas hayan sido presentadas, a saber: verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio permitido por la legislación colombiana.

La notificación de las decisiones se hará de la siguiente forma:

- a. Para hacer la notificación personal de las respuestas a las peticiones y reclamaciones presentadas a través de canal escrito, se podrá enviar la citación a través de mensajería especializada, y si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anexará al expediente.
- b. En caso de que no exista la posibilidad de remitir la citación a través de mensajería especializada o correo certificado, EPM podrá hacerlo remitiendo la citación con servidores propios o contratistas, dejando constancia expresa de la diligencia y las razones por las cuales fue necesario acudir a este medio para realizar la citación.
- c. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del 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, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.
- d. Cuando la petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al USUARIO el término y el lugar al cual debe presentarse para notificarle la decisión. Si el USUARIO no se presentare a las oficinas de atención al usuario en el término que se le indicó, se enviará la citación para hacer la notificación personal según lo descrito en el literal a. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se realizará por medio de aviso según lo descrito en el literal c.

Capítulo XI

Disposiciones finales

CLÁUSULA 79. DISPOSICIÓN FINAL: hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, las Resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-, las normas internas de EPM, las cláusulas especiales que se pacten con los usuarios y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.