



LINEAMIENTO 2024-LINGG-127

MARZO 20 DE 2024

Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con Solución Individual Solar Fotovoltaica – SISFV, en Zonas No Interconectadas – ZNI, o Aisladas.

CONSIDERACIONES

1. Que el Artículo 287 de la Ley 1955 de 2019, por la cual se adoptó el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, indicó que el servicio público domiciliario de energía eléctrica en Zonas No Interconectadas (ZNI) es el transporte de energía eléctrica desde la barra de entrega de energía de un generador al Sistema de Distribución hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. El suministro de energía eléctrica a un domicilio mediante soluciones individuales de generación también se considera servicio público domiciliario de energía eléctrica en ZNI.
2. Que la Resolución 40296 del 2020 expedida por el Ministerio de Minas y Energía define los subsidios para SISFV mayores a 0,5KW en ZNI.
3. Que el Decreto 099 del 2021 y la Resolución 40094 del 2021 que reglamenta dicho decreto, emitidos por el Ministerio de Minas y Energía, habilitan un nuevo mecanismo para llevar el servicio de energía a más hogares colombianos. Los Operadores de Red (OR) del Sistema Interconectado Nacional (SIN) podrán llevar el servicio de energía eléctrica a través de soluciones aisladas y se les reconocerán, vía tarifa, los costos de inversión y de Administración, Operación y Mantenimiento (AOM) en que incurran. El decreto define los lineamientos de política para la expansión de cobertura, estableciendo un nuevo esquema de prestación del servicio al nuevo CLIENTE/USUARIO define los lineamientos para reglamentar responsabilidades de los OR, inclusión en tarifas por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), tanto en ZNI como en SIN de estos usuarios y los procedimientos UPME y Ministerio para presentación y aprobación de planes de expansión de cobertura.
4. Que la Resolución CREG 101 026 de 2022 define la fórmula tarifaria general para establecer la remuneración de la prestación del servicio de



energía eléctrica mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas - SISFV (Disponibilidad del servicio -ZNI).

5. Que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1712 de 2014 y como parte del proceso de implementación de la Estrategia de Gobierno Digital en EPM, particularmente, en lo que concierne al componente de «participación ciudadana», el texto del presente lineamiento fue publicado en la página web www.epm.com.co entre el 30 de enero de 2024 y el 9 de febrero de 2024 para que los interesados hicieran comentarios y observaciones, si lo consideraban pertinente. Durante dicho término no se recibieron comentarios por parte de la ciudadanía.

6. Con el fin de garantizar el establecimiento de los derechos y obligaciones del usuario y de EPM como prestador del servicio de Energía Eléctrica con Soluciones Individuales Solares Foto Voltaicas -SISFV, en Zonas No Interconectadas -ZNI, 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 publicación del contrato de condiciones uniformes del servicio público de Energía Eléctrica con Soluciones Individuales Solares Foto Voltaicas - SISFV, en Zonas No Interconectadas -ZNI.

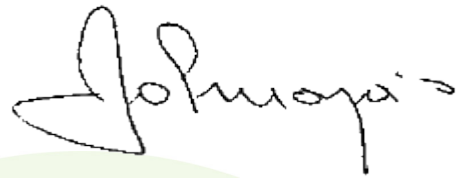
LINEAMIENTO

Mediante el presente Lineamiento se adopta el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) del servicio público de Energía Eléctrica con SOLUCIÓN INDIVIDUAL SOLAR FOTOVOLTAICA – SISFV, EN ZONAS NO INTERCONECTADAS – ZNI, O AISLADAS, en el que se define las condiciones correspondientes, entre otras, a la instalación, mantenimiento, reposición, control y funcionamiento de la solución, los derechos y obligaciones de las partes, la determinación de la disponibilidad del servicio, suspensión, corte y restablecimiento de este, y el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y recursos.

Dicho CCU se encuentra en el Anexo al presente Lineamiento: “CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON SOLUCIÓN INDIVIDUAL SOLAR FOTOVOLTAICA – SISFV, EN ZONAS NO INTERCONECTADAS – ZNI, O AISLADAS”.

Dado en Medellín, en MARZO 20 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

ANEXO

CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON SOLUCIÓN INDIVIDUAL SOLAR FOTOVOLTAICA – SISFV, EN ZONAS NO INTERCONECTADAS – ZNI, O AISLADAS.

DEFINICIONES

Para interpretar y aplicar las condiciones del presente contrato se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Acuerdo Especial: Anexo al contrato de servicios públicos celebrado entre el prestador del servicio y el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en el que se establece el nivel de servicio, se relacionan las unidades constructivas que componen la Solución Individual Solar Fotovoltaica, se indica la periodicidad del ciclo de facturación, y se señalan las demás estipulaciones aplicables a la relación contractual.

Mantenimiento: Conjunto de acciones o labores en las que se debe incurrir o ejecutar durante la vida útil de la Solución Solar Fotovoltaica, para conservarla en las condiciones aptas para operar, prevenir daños y/o repararlos cuando se produzcan.

Medidor: Es el equipo de medida destinado a la medición y registro de la disponibilidad del servicio, de acuerdo con las especificaciones regulatorias. Al ser bicuerpo implica que está compuesto por dos partes: una principal (medidor electrónico) cuya función es registrar las variables medidas y el otro es el teclado o pantalla con su tarjeta inteligente.

Nivel de Servicio: (NS): El nivel de servicio será la combinación de las siguientes tres condiciones definidas en el Acuerdo Especial celebrado entre el usuario y el prestador del servicio: i) tipo de sistema, que podrá ser en corriente directa, DC, o en corriente alterna, AC; ii) almacenamiento, que podrá ofrecerse o no ofrecerse; iii) cantidad mínima de energía, expresada en vatios hora, Wh, que podría consumir un usuario en un día.

Ciclo de facturación: Lapso periódico transcurrido entre dos lecturas consecutivas a partir de las cuales se determina el valor de la facturación, cuando la prestación del servicio no corresponda a un esquema de cobro en prepago. El lapso será definido por cada prestador del servicio según lo previsto en el Artículo

2.2.3.3.4.4,1.5. periodos flexibles de facturación del Decreto 1073 de 2015 o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.

Servicio Público Domiciliario de energía eléctrica en ZNI: Es el transporte de energía eléctrica desde la barra de entrega de energía de un sistema de distribución hasta el domicilio del usuario final, incluido el generador, su conexión y medición. El suministro de energía eléctrica a un domicilio mediante soluciones individuales de generación también se considera servicio público domiciliario de energía eléctrica en ZNI. (Art 287 Ley 1955 de 2019).

Solución Individual Solar Fotovoltaica - SISFV: Conjunto de unidades constructivas que, integradas, tienen como principio el aprovechamiento de la energía solar para la entrega de energía eléctrica a un único usuario no conectado a una red de distribución de energía eléctrica.

Subsidio: Es la porción del valor del servicio que reconoce el Gobierno, a los usuarios beneficiados y que cubren componentes del costo de la prestación del servicio, de acuerdo con la regulación vigente.

Tarjeta Inteligente: Es el elemento que suministra la información de recarga al medidor y donde se descarga y almacena la información solicitada para efectos de control y verificación de la disponibilidad del sistema.

Tarifa: Es el valor resultante de aplicar la fórmula tarifaria establecida por el regulador, que corresponde al Costo Unitario de prestación del servicio de energía eléctrica para usuarios regulados.

Unidad Constructiva - UC: Conjunto de elementos que conforman una SISFV típica, destinado a la generación de energía eléctrica, conexión de otros elementos de un SISFV, almacenamiento de energía, conversión del tipo de corriente, medición, supervisión o control de la operación.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

Zonas No Interconectadas - ZNI: Son los municipios, corregimientos, localidades y caseríos no conectados al Sistema Interconectado Nacional – SIN.

Petición: es una actuación por medio de la cual el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO solicita información a EPM.



Queja: Acto por el cual el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados trabajadores o contratistas, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. La queja es distinta al recurso de queja.

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.

Recursos: Medios de defensa que la ley otorga al SUSCRIPTOR y/o USUARIO para controvertir asuntos relacionados con la prestación del servicio. Comprende los de reposición y en subsidio el de apelación.

Recurso de reposición: Mecanismo jurídico que la ley otorga al SUSCRIPTOR y/o USUARIO y que consiste en una solicitud dirigida a EPM para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica en ZNI.

Recurso de apelación: (subsidiario): Medio que la ley otorga al SUSCRIPTOR y/o USUARIO para controvertir las decisiones de EPM. Siempre deberá interponerse como subsidiario al de reposición en un mismo escrito ante el funcionario que profirió el acto, y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial, el recurso de reposición.

CAPÍTULO I

OBJETO

CLÁUSULA 1. OBJETO. El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. en adelante EPM, presta el servicio de energía eléctrica mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas – SISFV, a cambio de un precio en dinero, a los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS ubicados en Zonas No Interconectadas, en adelante ZNI, o usuarios aislados del Sistema Interconectado Nacional, que se fijará según las tarifas vigentes y de acuerdo con el nivel de servicio pactado con el cliente en el acuerdo especial anexo a este contrato de servicios públicos.



CLÁUSULA 2. EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato entrará en ejecución una vez el SUSCRIPTOR y/o USUARIO reciba la prestación del servicio objeto de este. LAS PARTES verificarán permanentemente las obligaciones inherentes contraídas en el presente documento.

CAPÍTULO II

DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y RÉGIMEN LEGAL

CLÁUSULA 3. EXISTENCIA DEL CONTRATO: El presente contrato existe desde que EPM define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, siempre y cuando el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por la normatividad aplicable y por EPM.

CLÁUSULA 4. PARTES DEL CONTRATO: Forman parte del presente contrato EPM y el SUSCRIPTOR y/o USUARIO o aquellos a quienes este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado, serán solidarios en las obligaciones y derechos del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este donde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuanto beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios.

CLÁUSULA 5. CAPACIDAD DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO PARA CONTRATAR: Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente del contrato. El SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá probar la habitación mediante cualquiera de los medios previstos en el Código de General del Proceso.

CLÁUSULA 6. SOLIDARIDAD: El propietario, el poseedor o el tenedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO del servicio serán solidarios en todas las obligaciones y derechos que se desprendan del presente contrato, de acuerdo con lo establecido en la ley.

Cuando el USUARIO y/o SUSCRIPTOR incumpla su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el presente contrato, EPM estará en la obligación de suspender el servicio, salvo en los casos de clientes constitucionalmente protegidos, donde no se podrá realizar dicha actividad. Si EPM incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad aquí prevista.



CLÁUSULA 7. CESIÓN DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES:

Para la cesión del contrato en inmuebles rurales de ZNI, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario, tenedor o poseedor manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como SUSCRIPTOR y/o USUARIO del contrato de servicios públicos.

La cesión incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para prestar el servicio de energía.

EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato, en los siguientes casos:

1. Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al SUSCRIPTOR y/o USUARIO continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
2. Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO sea privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble por sentencia judicial. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
3. Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO es el poseedor o tenedor del inmueble y entrega la posición o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse ante EPM con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien acepta expresamente asumir tales obligaciones como SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
4. Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO cede el contrato de servicios públicos.

Parágrafo 1. La liberación de las obligaciones por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, de acuerdo con las causales señaladas en esta cláusula, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, o el que lo modifique o sustituya, respecto de obligaciones propias del presente contrato exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

Parágrafo 2. Conforme a lo dispuesto en la Ley 820 de 2003 (Por la cual se expide el régimen de Arrendamiento de Vivienda Urbana) o aquella que la modifique, adicione o sustituya, cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, habrá ruptura de la solidaridad cuando el arrendador haya exigido al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a EPM el pago de las facturas correspondientes y conjuntamente se hubiere denunciado el contrato. En este caso, el inmueble no quedará afecto al pago del servicio público.

Parágrafo 3. La Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG podrá señalar casos adicionales en los que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales.



CLÁUSULA 8. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: EPM prestará el servicio de energía eléctrica en zonas no interconectadas o aisladas del Departamento de Antioquia, Chocó y Córdoba, y puede hacerlo extensivo en todo el territorio nacional de acuerdo con la normatividad vigente.

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. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 o la norma que la modifique, aclare o sustituya, EPM usará 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 de protección de datos que para el efecto promulgó EPM, el cual podrá ser consultado en su sitio web www.epm.com.co. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio deberá ser previamente informado y autorizado por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, titular del dato.

EPM como entidad socialmente responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los SUSCRIPTORES y/o 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 11. AUTORIZACIONES PARA CONSULTA-REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN: En cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 o la norma que la modifique, aclare o sustituya, sólo cuando el SUSCRIPTOR y/o 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 SUSCRIPTOR y/o 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 SUSCRIPTOR y/o 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.

CLÁUSULA 12. RÉGIMEN LEGAL. El presente contrato de servicios públicos se regirá por la ley 142 de 1994 o la que la modifique, aclare o sustituya, por las resoluciones y decretos de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), el Ministerio de Minas y Energía, y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para las ZNI, además de las condiciones especiales que se pacten con los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS, las condiciones señaladas en el presente documento, las normas de los Códigos de Comercio y Civil, las normas internas de EPM y demás disposiciones que regulen la materia.

CAPITULO III

DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 13. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EPM suministrará el servicio de energía eléctrica bajo la modalidad de residencial o no residencial, de acuerdo con el nivel de servicio pactado con el cliente en el acuerdo especial anexo a este contrato, siempre y cuando sea viable financiera y técnicamente para EPM y las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las normas técnicas establecidas por la autoridad y EPM.

Es responsabilidad de EPM verificar que el inmueble donde se preste el servicio cumpla con todos los requisitos técnicos, comerciales y los solicitados por las autoridades municipales para las ZNI donde esté ubicado el inmueble. En especial debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El inmueble debe encontrarse en el área de prestación del servicio definida por EPM.
- El inmueble debe cumplir los requisitos técnicos y de habitabilidad.
- Las instalaciones eléctricas internas deben ser construidas de acuerdo con los procedimientos para la conexión de cargas y las normas técnicas vigentes aplicables en EPM, disponibles en la página web: www.epm.com.co, y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, en adelante RETIE.
- El inmueble no debe estar ubicado en zona de alto riesgo.
- Debe cumplir las distancias reglamentarias respecto a zonas de exclusión para carreteras, conforme a la Ley 1228 de 2008 o aquella que la sustituya.
- Los equipos de medida deben cumplir con lo dispuesto en la regulación vigente y las normas que la modifiquen, aclaren o sustituyan.

CLÁUSULA 14. EJECUCIÓN DE LAS OBRAS: Las obras requeridas por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO para la correcta prestación del servicio, serán



realizadas por EPM y/o TERCEROS y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

CLÁUSULA 15. - CONEXIÓN AL SERVICIO: Previo a la conexión del servicio, EPM verificará que todos los equipos que hacen parte de la conexión del usuario potencial cumplan con las normas técnicas exigibles. Como condición previa para el desarrollo de la visita de conexión, el usuario potencial deberá haber elegido un prestador del servicio.

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 conexión, EPM verificará que la acometida y en general, toda la infraestructura eléctrica que hace parte de la conexión del usuario potencial cumpla con las normas técnicas exigibles.

En concordancia, EPM podrá exigir, cuando lo amerite y de acuerdo con el tipo de carga, a costo del solicitante, estudios de calidad de la potencia, como requisito para la conexión.

El usuario potencial coordinará con EPM, la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión.

CLÁUSULA 16. NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN:

1. EPM podrá negar la solicitud de prestación del servicio, entre otras, por las siguientes razones:

1.1. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato, esto es:

- a) Por encontrarse el inmueble por fuera del área de prestación del servicio.
- b) Por razones de disponibilidad técnica.
- c) Por incumplimiento al Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.

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

1.3. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente, esto es:

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



1.4. Cuando el inmueble no respete las distancias reglamentarias respecto a zonas de exclusión para carreteras, conforme a la Ley 1228 de 2008 o aquella que la modifique, aclare o sustituya.

Parágrafo. EPM notificará de manera escrita, la negación 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 Domiciliarios.

2. EPM podrá rechazar la solicitud de prestación del servicio por las siguientes razones:

- a) Cuando el solicitante se encuentre en mora en el pago por servicios de energía eléctrica prestados por EPM en otro inmueble.
- b) Por no cumplir las instalaciones internas del inmueble con las normas técnicas y de seguridad establecidas, tanto por la autoridad competente como por EPM.
- c) Por no cumplir los preceptos definidos en la regulación vigente.

Parágrafo. EPM comunicará, el rechazo de la prestación del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, no procede recurso alguno. No obstante, una vez el interesado subsane la causa que originó el rechazo, podrá gestionar una nueva solicitud.

CAPITULO IV

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA 17. DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS: sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, se tienen como derechos los siguientes:

- a) Ser tratado dignamente por EPM y no recibir ningún tipo de acto discriminatorio en el régimen tarifario respecto de otros SUSCRIPTORES y/o USUARIOS que tengan las mismas características.
- b) A la prestación del servicio de energía eléctrica de acuerdo con el nivel de servicio definido en el acuerdo especial anexo a este contrato y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- c) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



- d) Conocer el presente contrato o las modificaciones que se le hagan al mismo, y a que se le entregue una copia cuando así lo solicite.
- e) Que se respeten las condiciones uniformes aquí previstas, y a que se cumplan las condiciones especiales cuando se pacten.
- f) La medición real de la disponibilidad del servicio prestada por EPM, mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la CREG, con atención a la capacidad técnica y financiera de EPM.
- g) 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.
- h) 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.
- i) A una Información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- j) A obtener el servicio público de energía eléctrica, siempre y cuando el SUScriptor y/o USUARIO, y el inmueble cumplan con los requisitos exigidos por EPM, contenidos en el presente contrato.
- k) A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones Uniformes.
- l) A participar en los Comités de Desarrollo y Control Social.
- m) A la medición de la disponibilidad del servicio de energía.
- n) A solicitar cuando estime necesario, la revisión del sistema de medida por EPM, para aclarar o resolver una situación anómala relacionada con su facturación.
- o) Acceder a los servicios complementarios que puedan llegar a prestarse, siempre que se den las condiciones técnicas, económicas y jurídicas requeridas.
- p) Dar consentimiento expreso para consultar, verificar, solicitar, procesar, reportar y divulgar el nombre, datos y estado de cartera del SUScriptor y/o USUARIO en las centrales de riesgo o bancos de datos de información crediticia.
- q) A que EPM actualice oportunamente ante las bases de datos y centrales de



riesgo la información sobre deudas o toda novedad relacionada con el comportamiento de pago. Todo reporte negativo permanecerá en el historial del SUScriptor y/o USUARIO el tiempo que determinen las disposiciones legales que regulen la materia.

- r) Constituir las garantías para el pago del servicio, que lo liberen de la solidaridad en las obligaciones del arrendatario.
- s) Exigir identificación por parte de los funcionarios y validar dicha información a través de los medios dispuestos por EPM.
- t) Los demás que le otorgue la ley y demás normas aplicables.

CLÁUSULA 18. OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO: Son obligaciones del SUScriptor y/o USUARIO, las siguientes:

1. Cuando las inversiones no son ejecutadas con fondos de EPM o terceros, es obligación del SUScriptor y/o USUARIO realizar el diseño y construcción de la red interna, cumpliendo con lo estipulado en el RETIE y en general con las normas técnicas oficiales aplicables.
2. Custodiar, mantener y reponer los componentes de la red interna.
3. Permitir la instalación de la SISFV y demás equipos requeridos, así como realizar las adecuaciones internas o adaptaciones que sean necesarias para su debido funcionamiento.
4. Suscribir al momento de instalar la SISFV, un acta de entrega de equipos e instalación del servicio en la que se dejará constancia del valor de los equipos y de las obligaciones del usuario sobre éstos y las consecuencias en caso de pérdida o daño.
5. Hacer buen uso de los sistemas y de los elementos que constituyen la SISFV instalado en el inmueble.
6. Abstenerse de vender, ceder y realizar cambios o traslados de ubicación de la SISFV.
7. Emplear el mayor cuidado en la conservación de la SISFV y usarlo correctamente. En el evento de presentarse algún daño o pérdida de algún equipo de la fuente no convencional de energía que requiera su reposición, será el prestador del servicio el encargado dicha actividad.
8. Efectuar inspección visual de las redes internas, equipos y elementos que conforman la SISFV de acuerdo con las recomendaciones del prestador del servicio e informar a EPM si se identifica alguna anomalía.



9. Informar a EPM cuando ocurra un siniestro que afecte el normal funcionamiento de la SISFV, a través de sus canales de atención, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de este. De igual manera, deberá informar dentro del mismo plazo la pérdida o hurto de cualquier equipo que conforma la SISFV.
10. Efectuar el pago del servicio de manera oportuna. Este pago se puede realizar en los puntos de recaudo autorizados por EPM. En caso de no efectuarlo, se realizará la suspensión del servicio, lo cual impedirá el disfrute de éste, hasta que realice el respectivo pago que activa nuevamente el acceso, salvo en los clientes constitucionalmente protegidos por la ley.
11. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por EPM para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que requiera de la SISFV, acometida, medidores y demás equipos que la compongan, con el fin de mantener las condiciones técnicas adecuadas para la prestación y medición del servicio.
12. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por EPM para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y equipos del SISFV, y cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.
13. Permitir a EPM el retiro de la SISFV, del medidor y/o de la acometida, en caso de que se requiera para revisión, por daño, corte o finalización de la prestación del servicio.
14. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de EPM y/o trabajadores de los contratistas.
15. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
16. Dar preaviso a EPM en un término no inferior a un periodo de facturación, de su interés para la terminación del contrato.
17. Dar uso seguro y eficiente a la SISFV.
18. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los trabajadores y/o contratistas de EPM.
19. Abstenerse de manipular los equipos de la SISFV y velar por que no sean alterados o manipulados por personal no autorizado por EPM. Si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO lo realiza, se cobrarán las afectaciones que se den al sistema, sin perjuicio de que se dé la terminación del presente contrato.
20. Abstenerse de realizar cambios de uso del servicio, salvo que EPM conozca y autorice su cambio.



21. Informar de inmediato a EPM sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio contratado, en la carga contratada, en la propiedad del bien, dirección u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.
22. Pagar oportunamente los valores que se generen por conceptos relacionados con la prestación del servicio con SISFV pactados en este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.
23. Para interponer recursos, se deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del uso del servicio pagado en los últimos cinco (5) meses según se trate.
24. Responder por cualquier anomalía o irregularidad, así como por las variaciones que sin autorización de EPM se hagan a las condiciones del servicio contratadas. El SUSCRIPTOR y/o USUARIO no podrá realizar derivaciones de su solución para dar servicio a otra instalación.
25. Responder por cualquier saldo insoluto a favor de EPM.
26. Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
27. Verificar que la información entregada en el comprobante de pago del servicio corresponda a la información de su medidor.
28. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que EPM indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
29. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas y hacer posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso, como condición para contar con el servicio de energía.
30. Estar a paz y salvo por todo concepto con EPM para adelantar nuevas solicitudes de conexión del servicio de energía eléctrica en una cuenta existente. En consecuencia, deberá abstenerse de gestionar una conexión nueva para un bien inmueble que tenga asociada un código de cuenta con deuda.
31. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando así lo solicite EPM.
32. No retirar, romper o alterar los mecanismos de seguridad instalados y/o elementos del sistema de medida.



33. Garantizar que el sitio donde se encuentre el sistema de medida disponga de un libre acceso, de iluminación, de las condiciones técnicas, ambientales y de seguridad requeridas.
34. Permitir la normalización del servicio, eliminación y corrección de irregularidades o anomalías que afecten la correcta medición de la disponibilidad del servicio.
35. Cancelar el porcentaje no subsidiado del costo unitario de la prestación del servicio facturado. Este porcentaje es el establecido en la Resolución CREG 101 026 de 2022 y Resoluciones MME 40257 y 40292 de 2022 o las que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
36. Una vez instalado la SISFV, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO es responsable de su custodia, así como de los daños ocasionados por uso inadecuado, robo por indebida custodia y por deterioro anormal del equipo. En caso de robo o hurto de la infraestructura que compone la solución, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá interponer ante la autoridad competente la respectiva denuncia.
37. Informar inmediatamente a EPM, si por algún motivo es necesario reubicar, desinstalar o retirar la SISFV del predio, teniendo en cuenta que, es el único autorizado para realizar estas acciones.
38. Autorizar, permitir y consentir que mientras subsista este Contrato, EPM será la responsable y única facultada, de la administración, y mantenimiento de la SISFV. Lo anterior, sin perjuicio de la libertad de elección del prestador.
39. Autorizar, permitir y consentir la instalación, lectura, reparación y/o cambio del sistema de medida, cuando así se requiera.
40. Respetar y acatar los niveles de servicio pactados con el cliente en el acuerdo especial anexo a este contrato.
41. Tener en cuenta la potencia límite de la solución solar con el fin de no generar sobrecargas a la misma y en consecuencia una afectación a su vida útil.
42. Cumplir con las normas establecidas en cuanto a las instalaciones internas eléctricas. En caso de no cumplir con ello, se procederá a desenergizar el inmueble, y al traslado o retiro definitivo de la SISFV.



43. Cuidar, portar, y presentar en los puntos de recaudo autorizados por EPM la tarjeta inteligente, para realizar la liquidación del valor de la disponibilidad del servicio y la generación de la factura de acuerdo con el periodo de facturación definido.
44. Las demás obligaciones contenidas en la ley y demás normas aplicables.

CLÁUSULA 19. OBLIGACIONES DE EPM: Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general imponga la autoridad competente, son obligaciones de EPM las siguientes:

1. La prestación del servicio mediante SISFV, según el nivel de servicio acordado en el anexo especial a este contrato. El incumplimiento de esta obligación se denomina falla en la prestación del servicio, salvo cuando se suspenda por mutuo acuerdo entre las partes, reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, racionamientos por fuerza mayor, por inestabilidad del inmueble o del terreno para evitar perjuicios de terceros, o por el incumplimiento de las obligaciones por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Para los eventos de reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, EPM debe dar un aviso amplio y oportuno de conformidad con lo establecido en la regulación, a aquellos SUSCRIPTORES y/o USUARIOS que se les afecte su continuidad.
2. Contar con una oficina de peticiones, quejas y recursos donde se reciban, se atiendan, se tramiten y se respondan al SUSCRIPTOR y/o USUARIO sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato.
3. Responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación, las peticiones, quejas y recursos.
4. Efectuar el cobro del servicio con base en la disponibilidad que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO tuvo durante el periodo de facturación.
5. Elaborar un acta donde se relacionen los equipos y demás elementos que se instalen o retiren de la SISFV, la cual deberá ser firmada por el trabajador y/o personal autorizado de EPM que realice la actividad y el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, su representante o la persona que se encuentre en el inmueble. Copia del acta le será entregada al SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
6. Entregar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO la factura de energía física o electrónicamente, de acuerdo con los parámetros y en los periodos señalados por la ley, por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG y por lo establecido en este contrato.
7. Determinar la disponibilidad del servicio en forma individual, con instrumentos, métodos y procedimientos apropiados.



8. Evitar privilegios, discriminaciones injustificadas y toda práctica o conducta que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otros prestadores de servicios públicos domiciliarios.
9. Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos.
10. Realizar la suspensión del servicio por falta de pago y el restablecimiento del servicio cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO elimine la causa de suspensión, salvo en los casos de clientes constitucionalmente protegidos.
11. Reconectar el servicio en el término establecido en la normatividad vigente, contado a partir de la eliminación de la causa que dio origen a la suspensión, de lo contrario se incurrirá en una falla en la prestación del servicio.
12. Suspender el suministro de energía en los eventos contemplados en la ley y en el presente Contrato.
13. Se considera falla en la prestación del servicio el incumplimiento de EPM del nivel de servicio pactado, por causa no imputable al SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
14. Informar sobre las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y disponer de una copia gratuita del mismo para el SUSCRIPTOR y/o USUARIO que lo solicite.
15. Efectuar controles periódicos para identificar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO que no cumplan con parámetros de usabilidad del servicio establecidas en el presente contrato.
16. Realizar el mantenimiento preventivo o correctivo que requiera la SISFV, acometida y medidor, con el fin de mantenerlos en condiciones técnicas adecuadas para garantizar la continuidad de la prestación del servicio. EPM reparará o sustituirá los equipos que presenten algún daño que afecten la prestación del servicio.
17. Revisar de conformidad con la normatividad vigente o cuando se estime conveniente, los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento.
18. Informar de manera clara en la factura, que la consecuencia del no pago en la fecha indicada es causal de suspensión del servicio.
19. Cuando exista un daño reiterativo atribuible al SUSCRIPTOR y/o USUARIO (más de 1 vez) en la SISFV, y con observancia de los principios y garantías constitucionales y legales de los SUSCRIPTOR y/o USUARIO, EPM dará por terminado el presente contrato de condiciones uniformes y suspenderá el servicio, sin perjuicio de realizar los cobros respectivos a que haya lugar conforme a lo dispuesto por la ley.



20. Devolver al SUSCRIPTOR o USUARIO los equipos de medida y demás elementos retirados que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por EPM. Esta obligación no operará, cuando:

- a) Se adelante una investigación administrativa por incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación de servicios de energía eléctrica.
- b) El laboratorio de medidores requiera el equipo para su verificación por un tiempo superior al plazo administrativo definido.
- c) Proceda el retiro definitivo del equipo y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no se presente a reclamarlo dentro de plazo administrativo definido, el cual será contado 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.

21. Facturar oportunamente el servicio prestado. En consecuencia, después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, EPM se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error u omisión. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, en concordancia con lo contemplado en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, o la que la modifique, adicione o sustituya.

22. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado de un carné que los identifique, para desarrollar las acciones inherentes a la prestación del servicio y disponer de un medio de comunicación idóneo que permite a los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS verificar la identidad de quien actúa en nombre de EPM.

CLÁUSULA 20. DERECHOS DE EPM: Sin perjuicio de los demás derechos que otorguen la ley y este contrato, son derechos de EPM los siguientes:

1. Negar la celebración del contrato de servicios públicos de conformidad con lo señalado en el presente contrato.
2. Suspender el servicio cuando se incumpla con algunas de las obligaciones a cargo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, contenidas en la ley o en el presente contrato.
3. De acuerdo con el artículo 29 de la ley 142 de 1994, EPM podrá solicitar a las autoridades nacionales, departamentales y municipales, tanto civiles como de Policía el apoyo a través del amparo policivo para hacer que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar en cualquier tiempo el ejercicio de sus derechos.



4. Practicar en cualquier momento las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran, para determinar si existe anomalía en el sistema de medición o para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contrato de servicios públicos.
5. Instalar, revisar o reemplazar los equipos de medida cuando EPM determine que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada la disponibilidad o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
6. Realizar o autorizar cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas o instalaciones.
7. Exigir que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble.
8. Retirar los elementos de la solución cuando el servicio sea cortado. Si uno o todos son propiedad del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, se retirarán y le serán entregadas al mismo mediante acta.
9. Exigir el cumplimiento de las especificaciones técnicas para la construcción de obras o instalaciones eléctricas, internas o externas, que son las vigentes en las normas de construcción de EPM y podrá previo acuerdo con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO construirlas e instalar los equipos necesarios, o podrá autorizar la realización de estas obras a personas o entidades debidamente constituidas, en cuyo caso EPM ejercerá la interventoría requerida. En cualquiera de las dos situaciones, los costos respectivos correrán por cuenta de los peticionarios del servicio.
10. Cobrar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO las obligaciones vencidas por la prestación del servicio, así como las revisiones que este haya solicitado para equipo de medida donde no se haya detectado inconsistencias atribuibles a EPM.
11. Instalar los equipos que considere necesarios en equipos de medición del usuario, con el fin de determinar las fuentes de distorsiones de calidad de la potencia.
12. Que se respete la modalidad de uso del bien inmueble informado o convenido para el servicio, y a modificar el cobro de tarifas que correspondan a la modalidad del servicio, en caso de incumplimiento del uso inicialmente aprobado.
13. Registrar los datos relacionados y asociados con la prestación del servicio de energía eléctrica a un inmueble, a través de cualquier medio fotográfico, fílmico, documental, etc.
14. Revisar las redes internas cuando exista un riesgo grave que atente contra la seguridad del sistema.
15. Desconectar aquellos equipos del SUSCRIPTOR y/o USUARIO que causen irregularidades o perjuicios a los sistemas de EPM.



16. Usar el espacio público, pasar por predios ajenos, hacer ocupaciones temporales de zonas en esos predios, promover la constitución de servidumbres o la enajenación forzosa de bienes y demás actividades que se requieran para la prestación del servicio en las condiciones establecidas en la ley.
17. Interrumpir el servicio en interés del mismo para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, así como para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o terreno, dando aviso a los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS que se vean afectados, cuando estas puedan ser programadas.
18. Efectuar la suspensión o corte del servicio, cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO cause daño o utilice indebidamente el servicio.
19. Implementar de manera directa o a través de terceros, mediante la contratación con alguna de las centrales de riesgo un banco de datos de deudores morosos del servicio, con el fin que se pueda consultar, verificar, solicitar, procesar, reportar y divulgar el nombre, datos y estado de cartera del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, a las centrales de datos de deudores morosos. A partir del momento en que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO incurra en mora en el pago de las obligaciones emanadas del presente contrato, EPM queda facultado para incorporar todos los datos del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y para gestionar su exclusión, una vez cancelada la deuda o en caso de que se hayan registrado abonos mediante acuerdo de pago.
20. Adelantar las acciones judiciales y/o extrajudiciales pertinentes en caso de evidenciar defraudación de fluidos.

CLÁUSULA 21. MEDIDAS QUE FACILITAN RAZONABLEMENTE VERIFICAR LA EJECUCIÓN O EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Sin perjuicio de las demás disposiciones establecidas en otras cláusulas del presente contrato, serán procedentes las siguientes medidas para verificar la correcta ejecución o cumplimiento del contrato de prestación del servicio:

Por EPM:

- Actividades dirigidas a evitar las fallas en la prestación del servicio.
- Revisiones periódicas para determinar el estado del medidor, acometida y del SISFV, mínimo dos (2) veces al año (contado a partir de la celebración del contrato).
- Monitoreo por medio de los dispositivos tecnológicos dispuestos por EPM para la medición del desempeño de la solución.
- Revisar el pago de las facturas por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO para evitar reclamos por esta causa.

Por el SUScriptor y/o USUARIO:

- Revisar que las facturas tengan la información mínima requerida para este servicio público domiciliario con SISFV.
- Verificar que el cobro del servicio se haya liquidado en debida forma.
- Verificar que la reconexión del servicio se haga dentro del término establecido para ello.

CAPÍTULO V

COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN INDIVIDUAL SOLAR FOTOVOLTAICA

CLÁUSULA 22. ACTIVOS QUE COMPONEN LA SISFV: La solución está compuesta por los siguientes elementos:

- Paneles solares fotovoltaicos:
El panel podrá ser monocristalino o policristalino y tendrá una ubicación e inclinación adecuada de acuerdo con las particularidades del sitio donde se instala. Los paneles deben cumplir con las normas (o aquellas que las modifiquen o reemplacen): IEC 61215, IEC 61701, ASTM E 1524 (12.02). UL 4703 (para conductores) y UL 6703 (para conectores). NTC5512, 2013, IEC 61730-1, IEC 61730-2:2016, UL1703, ASTM E1830, ASTM E1596, ASTM E1038, ASTM E1171, IEC 62804 (PID Free), IEC 62716.
- Sistema de puesta a tierra:
El diseño del sistema de puesta a tierra garantiza la seguridad de los habitantes de la vivienda; por lo tanto, en ningún momento puede ser manipulado. Este sistema limita las tensiones de toque y paso a valores tolerables. Se diseñará el sistema de puesta a tierras siguiendo la normativa y regulación estándar aplicable.
Este sistema incluye, como mínimo: varilla electrolítica certificada, cable de cobre desnudo, grapa de conexión entre varilla y conductor y caja de inspección.
- Un Inversor monofásico:
Este estará instalado en el gabinete e incorpora rearme y desconexión automáticos en ausencia de carga en corriente alterna.
- Controlador de carga:



La carcasa siempre va conectada a tierra. Debe cumplir con las siguientes normas o aquellas que las reemplacen o modifiquen: IEC 62321-3-1:2013, IEC62321-5:2013, IEC62321-4:2013+AMD1:2017, CSV, IEC62321-6:2015, IEC62321-7-1:2015, IEC 62321-7-2:2017 y EN 61326-1:2013

Este equipo garantiza la protección de la batería y su desconexión al llegar a la profundidad de descarga de diseño.

- **Baterías:**
La autonomía mínima calculada para la batería debe ser 1 día. Estas deben cumplir con las normas IEC 62321-3-1:2013 IEC62321-5:2013 IEC62321-4:2013+AMD1:2017 CSV IEC 62321-6:2015 IEC62321-7-1:2015 IEC 62321-7-2:2017 o aquellas que las reemplacen o modifiquen.
- **Equipo de medición de disponibilidad del servicio:**
El equipo de medición debe cumplir con las normas vigentes en materia de medida y cumplir con la regulación vigente para las zonas no interconectadas.
- **Declaración de Cumplimiento RETIE.**
- **Manual de mantenimiento y uso.**

CLÁUSULA 23. CAPACIDAD DE LA SISFV: La capacidad de la SISFV está sujeta al nivel de servicio pactado con el cliente en el acuerdo especial anexo a este contrato.

Esta capacidad limita las cargas eléctricas que puede conectar el SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Por tanto, solo se permiten cargas relacionadas con el diseño base y que se le informarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO al momento de la SISFV. Cualquier carga adicional se considerará un uso no autorizado.

CLÁUSULA 24. UBICACIÓN DE LOS EQUIPOS: La SISFV se ubicará de acuerdo con lo estipulado en las normas técnicas de EPM.

CLÁUSULA 25. REEMPLAZO DE EQUIPOS: EPM será el encargado de hacer el reemplazo de los equipos en caso de daño o mal funcionamiento de la SISFV.

CLÁUSULA 26. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA SISFV: EPM hará control sobre el funcionamiento de la SISF por medio del sistema de medida y con visitas periódicas de mantenimiento preventivo.



CLÁUSULA 27. RESPONSABILIDAD SOBRE LA SISFV: las partes se responsabilizan de lo siguiente:

- **EPM:** De la administración y mantenimiento de los equipos que constituyen la SISFV. Cuando las inversiones son ejecutadas con fondos de externos, se deberá acatar las condiciones establecidas por la institución financiadora.
- **SUSCRIPTOR y/o USUARIO:** Responsable de la custodia y conservación de la SISFV.

CLÁUSULA 28. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA: De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, y deberá cumplir con lo estipulado en el RETIE y en general con las normas técnicas aplicables, razón por la cual EPM está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones.

CLÁUSULA 29. SELLADO DE LAS INSTALACIONES DE LA SOLUCIÓN Y EQUIPO DE MEDIDA: El gabinete siempre debe permanecer cerrado y sellado, y solo debe ser manipulado por personal técnico avalado por EPM.

Los equipos de medición deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo tales como gabinetes o cajas 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 elementos.

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

El SUSCRIPTOR y/o 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.

CAPÍTULO VI

DETERMINACIÓN DEL TIEMPO DE DISPONIBILIDAD

CLÁUSULA 30. DETERMINACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO. La disponibilidad del servicio se realizará mediante los reportes de disponibilidad de la SISFV de acuerdo con lo indicado por la regulación vigente.



CLÁUSULA 31. COBROS POR IRREGULARIDADES Y/O ANOMALÍAS. EPM podrá cobrar el servicio asumiendo la disponibilidad acordada en el acuerdo de nivel de servicio anexo al presente contrato, cuando se detecten irregularidades y/o anomalías en la medición y/o en la instalación en el periodo comprendido desde la última facturación o hasta máximo cinco (5) meses atrás según lo permitido por la ley.

CAPITULO VII

DE LASUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

CLÁUSULA 32. SUSPENSION Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:

Suspensión en interés del servicio. EPM podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación de este y sin perjuicio de las demás acciones pertinentes, en los siguientes eventos:

- Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos dando aviso amplio y oportuno al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, siempre y cuando las circunstancias lo permitan.
- Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO pueda hacer valer sus derechos.

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:

- Por falta de pago con 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.
- Hacer conexiones no autorizadas por EPM.
- Dar al servicio un uso distinto al convenido con EPM.
- Proporcionar el servicio a otro inmueble, en forma temporal o permanente.
- Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin la autorización de EPM.
- Alterar las conexiones o aparatos de medida o de control.
- Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida o de control;



- Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de los equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de EPM o de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS.
- No permitir el traslado de los equipos de la solución, la reparación o cambio justificado de los mismos.
- Conectar equipos a las acometidas sin la autorización de EPM.
- Efectuar sin autorización de EPM una reconexión no autorizada.
- Aumentar la capacidad de la SISFV sin permiso de EPM.
- Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente.

Restablecimiento del servicio en caso de suspensión o corte. Cuando la suspensión sea imputable al SUSCRIPTOR y/o 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 SUSCRIPTOR y/o USUARIO cumpla las condiciones para el restablecimiento del servicio, EPM lo hará una vez evalúe que las condiciones están dadas y que desaparece la causa que dio origen a la suspensión del servicio.

CLÁUSULA 33. TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:

EPM podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en los siguientes eventos:

- Cuando se reincida en la alteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos, sin perjuicio de las acciones penales y policivas a que hubiere lugar.
- Cuando permanezca suspendido el servicio por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido convenida por mutuo acuerdo o cuando obedezca a causas originadas por EPM.
- Cuando se reconecte el servicio sin autorización de EPM por más de dos (2) veces en un (1) año, sin que se hubiere eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- Cuando conociendo el SUSCRIPTOR y/o USUARIO de la existencia de una cuenta con deuda, gestione o haya gestionado la prestación del servicio para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente.
- Cuando de manera reincidente (2 veces consecutivas o no) se impida a los trabajadores y personal autorizado por EPM, la inspección de las instalaciones internas y equipos de medida.
- Cuando de manera reincidente se retire (2 veces consecutivas o no), rompa, cambie o adultere cualquiera de los sellos instalados en los equipos que conforman la solución.



- Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de sus derechos.
- Orden de autoridad competente.
- Cuando haya reincidencia (2 veces consecutivas o no) en el daño de cualquiera de las unidades constructivas de la solución, atribuibles al SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que EPM inicie las acciones judiciales necesarias para obtener el pago de la deuda y demás pagos a que haya lugar.

Para que EPM restablezca el servicio, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO debe eliminar la causa que dio origen al corte, realizar una nueva solicitud de prestación del servicio y cancelar los gastos de reinstalación en los que EPM haya incurrido.

CLÁUSULA 34. RESOLUCIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

El contrato de suministro del servicio de energía eléctrica podrá terminarse en los siguientes eventos:

- Por mutuo acuerdo entre las partes, siempre que exista anuencia de los terceros que puedan verse afectados.
- El SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá dar por terminado el contrato cuando: EPM incumpla sus obligaciones o no desee continuar con el suministro de energía eléctrica en el inmueble.
- Por vencimiento de términos cuando se haya pactado.
- EPM podrá dar por terminado el contrato cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO incumpla las obligaciones pactadas en el presente contrato.

En los casos en los que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO desee dar por terminado el presente contrato, debe dar preaviso escrito a EPM con antelación igual a un período de facturación o de uso del servicio, y deberá estar a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato o garantizar con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

CAPITULO VIII

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CLÁUSULA 35. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: EPM dará a conocer los servicios adicionales que presta y sus respectivos valores.



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.

Redes internas: EPM con el fin de garantizar la adecuada recepción del servicio de energía eléctrica por parte de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS, podrá efectuar los trabajos de construcción de las redes internas, cuyo costo debe ser sufragado por los beneficiarios directos de los mismos, salvo que medien recursos de fondos de terceros que financien la construcción de dichas redes internas o que las unidades constructivas asociadas a la red interna se trasladen a la tarifa.

En el caso que se requiera realizar reposiciones de unidades constructivas que no puedan ser llevadas a la tarifa, EPM ofrecerá un esquema de crédito al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, de acuerdo con las reglas de financiación establecidas en los decretos internos.

PARÁGRAFO: RECAUDO. EPM para facilitarle al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, el pago de sus obligaciones, podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, cooperativas y almacenes de cadena, entre otros. EPM no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

CLÁUSULA 36. FINANCIACIÓN. EPM podrá, previa solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, y posterior a realizar los estudios respectivos, financiar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, los valores facturados por la prestación del servicio e incluir en la factura del servicio público de energía las cuotas e intereses de la financiación.

CAPÍTULO IX

INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO QUE GENERA RECUPERACIÓN DE INGRESOS DEJADOS DE FACTURAR

CLÁUSULA 37. SITUACIONES QUE CONSTITUYEN INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y GENERAN RECUPERACIONES DE VALORES DEJADOS FACTURAR: Se consideran situaciones que generan incumplimiento del contrato del servicio de energía eléctrica, que pueden dar origen a la recuperación de ingresos dejados de facturar, entre otras las siguientes:

- Conexiones eléctricas no autorizadas.
- 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 disponibilidad.

- Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no informe a EPM el cambio de uso del servicio o cambio de estrato, y como consecuencia de ello no se aplique la fórmula tarifaria definida en la regulación vigente. En estos casos EPM reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes. Si hay lugar a ello, EPM cobrará los respectivos intereses moratorios definidos en sus normas y reglas de negocio internas. De no ser posible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un período de cinco (5) meses para calcular el valor a cobrar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
- Cualquier otra situación atribuible al SUSCRIPTOR y/o USUARIO que implique un uso inadecuado de la solución.

CAPÍTULO X

DE LA FACTURA

CLÁUSULA 38. FACTURAS:

- En la factura EPM cobrará la prestación del servicio de energía 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.
- Por tratarse de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS ubicados en ZNI, la factura se entregará en el momento de presentar en los puntos autorizados por EPM la tarjeta inteligente que contiene la información para liquidar y facturar el servicio. De igual manera, las facturas se podrán disponer en el portal WEB de EPM para que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO las consulte o descargue por demanda. Para entidades oficiales, la factura se entregará al ente municipal encargado del gasto.
- El SUSCRIPTOR y/o USUARIO debe realizar el pago del servicio teniendo en cuenta la fecha límite de pago para evitar la suspensión del servicio por falta de pago.
- El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al SUSCRIPTOR y/o USUARIO del pago.
- EPM dispondrá puntos de recaudo para que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO realice el pago del servicio y para cada transacción de pago recibirá un comprobante, con la liquidación correspondiente, el cual contendrá entre otra información, el valor de la transacción efectuada y la disponibilidad del servicio.

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



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

Parágrafo 3. En los casos en que aplique, 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 5. Mérito ejecutivo de las facturas: Las facturas expedidas por EPM, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato, 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.

Parágrafo 6. Por la falla en la prestación del servicio, EPM aplicará en la tarifa del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, la disponibilidad del servicio de acuerdo con lo estipulado en la regulación vigente, lo que permitirá que al SUSCRIPTOR y/o USUARIO se le cobre la disponibilidad del servicio durante el periodo de facturación.

CLÁUSULA 39. 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 40. REQUISITOS DE LA FACTURA. La factura expedida por EPM deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Costo unitario aplicable para cada mes del ciclo de facturación.
2. Cargos máximos aplicables para cada mes del ciclo de facturación, informando los valores de cada componente, tanto de inversión como de gastos de AMGC.
3. Valores del costo de prestación del servicio que no le serán trasladados al usuario, según lo previsto en el artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.
4. Valores del costo de prestación del servicio que no le serán trasladados al usuario, según lo previsto en el numeral 10 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.
5. Valor total a cargo del usuario.

6. Disponibilidad del servicio para cada mes del ciclo de facturación.
7. Fecha de inicio y de terminación del respectivo ciclo de facturación.
8. Los valores no relacionados con la prestación del servicio que el usuario autorice expresamente para que sean incluidos en la factura.
9. Lo demás que indique la Resolución CREG 108 de 1997, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
10. El nombre de EPM con su respectivo NIT.
11. El nombre del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y el número del contrato de condiciones uniformes.
12. Número de la factura.
13. La dirección del inmueble donde se presta el servicio, o el código cuando se trate de un bien rural.
14. La dirección (física o electrónica) a la cual se envía la factura.
15. Clase de uso del servicio.
16. Estrato socioeconómico, si es residencial.
17. Fecha máxima para pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio.
18. Valor discriminado del impuesto de alumbrado público, cuando sea facturado de manera conjunta con la factura de prestación del servicio de energía eléctrica.
19. Valores facturados por otras empresas con quienes EPM haya suscrito acuerdos, convenios o contratos de facturación conjunta y recaudo, siempre y cuando medie autorización escrita y expresa por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
20. Valores de las deudas atrasadas.
21. Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
22. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.



23. La indicación de que EPM es vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

24. La firma del Gerente General de EPM.

CLÁUSULA 41. 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 u omisión, en la prestación del servicio de periodos anteriores; se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

CLÁUSULA 42. 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, los cuales están definidos en las reglas y normas internas de EPM.

CLÁUSULA 43. RETIRO DEL SERVICIO EN MORA. Para el retiro definitivo del servicio por solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, o cuando este se encuentre en mora, EPM podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

CAPÍTULO XI

DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO EN SEDE DE EMPRESA. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES

CLÁUSULA 44. MECANISMOS DE DEFENSA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO EN SEDE DE EPM: De acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa del SUSCRIPTOR y/o USUARIO en sede de EPM son instrumentos con que cuenta él para que se revise una decisión o una actuación que afectan o pueden afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Éstos se clasifican de la siguiente manera:

CLÁUSULA 45. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Las peticiones y recursos se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Código Contencioso Administrativo.

1) REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS: Todo SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá presentar peticiones y quejas respetuosas a EPM a través de cualquier medio. Las peticiones y quejas que se presenten por escrito deberán contener:

- a) La designación de la dependencia o servidor de EPM a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, de la dirección y del número telefónico.
- c) El objeto de la petición o de la queja.
- d) Las razones en que se apoya.
- e) La relación de documentos que se acompañan.
- f) Indicación del número de cuenta del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y/o número del medidor, o copia de la factura.
- g) La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá.
- 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.

En caso de una solicitud conjunta de varios SUSCRIPTORES y/o USUARIOS, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios, con el fin de responder a cada uno de ellos, salvo que los mismos suscribientes determinen que la respuesta se dirija solo a uno, entendiéndose como válida esta respuesta para todos.

Las peticiones, quejas y recursos deberán ser presentados y recibidos en los canales designados por EPM para tal fin.

EPM dispondrá de formularios para que sean diligenciados por los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS.

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

Las peticiones, quejas o reclamaciones no requerirán presentación personal ni intervención de abogado. Si se emplea un mandatario para ello, deberá existir un poder por escrito que lo faculte.

Los terceros no puedan 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 pueden 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.



- 2) **PETICIONES INCOMPLETAS:** Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias para decidir, EPM solicitará los que se requieran de conformidad en lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.
- 3) **SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES:** Si las informaciones o documentos que proporcione el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO al elevar una petición o una queja no son suficientes para decidir, se le requerirá por escrito, por una (1) sola vez, con toda precisión, para que aporte lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. Desde el momento en que el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO aporte la información requerida, comenzarán otra vez a correr los términos. En adelante, EPM no podrá pedir más complementos y decidirá de fondo. EPM se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.
- 4) **DESISTIMIENTO:** El SUSCRIPUTOR y/o USUARIO podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. Igualmente, se entenderá que el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento para que complemente la información no da respuesta o no remite la información en el término de un (1) mes a partir de la remisión del requerimiento. En este evento se archivará el expediente.
- 5) **OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN:** Las peticiones y las quejas podrán ser presentadas en cualquier tiempo; sin embargo, las que pretendan discutir un acto de facturación, deberán elevarse antes del quinto (5) mes de expedida la factura.
- 6) **DEL TERMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:** EPM responderá las quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable a él.
- 7) **DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES:** EPM informará al SUSCRIPUTOR y/o USUARIO el contenido de la respuesta de la siguiente manera:
 - a) **POR COMUNICACIÓN:** Las decisiones que resuelvan una petición o queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación, que resuelvan una solicitud de información o consulta o, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto, serán comunicadas al SUSCRIPUTOR y/o USUARIO por correo ordinario,



electrónico o por fax, a la direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que este señale.

- b) **POR NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Las decisiones que resuelvan una petición o una queja que tengan como propósito discutir un acto de facturación o resolver el fondo de un asunto relacionado con la ejecución del contrato o la prestación del servicio serán notificadas personalmente.

Para hacer la notificación personal al peticionante se le enviará, por correo certificado o a través de un funcionario de EPM o contratista, una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para tal propósito, con el fin de que se acerque a la sede de EPM para tales efectos. La constancia del envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta.

No será necesaria la entrega personal al peticionante de la citación de que trate el inciso anterior, siendo suficiente entregarla, o dejarla cuando no haya moradores, en el inmueble cuya dirección fue reportada en la solicitud de lo cual se dejará constancia como también en el evento de negativa a recibir la comunicación, lo cual no será óbice para proceder a la notificación por aviso.

Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra y gratuita de la decisión y se le indicará al SUScriptor y/o USUARIO los recursos que procedan, las autoridades ante quienes deben interponerse y el término para hacerlo.

- c) **POR AVISO:** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los 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 con que cuenta EPM o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra de la decisión. El aviso indicará la fecha y la decisión que se notifica, los recursos que legalmente proceden y ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra de la decisión, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

CLÁUSULA 46. - REQUISITOS DE LOS RECURSOS: Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.
- b) La designación de la dependencia de EPM y del funcionario al que se dirigen.
- c) Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del disfrute del servicio de los últimos cinco (5) períodos, cuando lo controvertido son valores facturados.
- d) Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
- e) Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta.
- f) Si el peticionario actúa mediante apoderado, este deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario.

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

1) **OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN:** Cuando el recurso de reposición y el subsidiario de apelación se ejerzan en contra de los actos que resuelvan una petición relacionada con la facturación o contra una decisión que resuelva el fondo de un asunto o finalice una actuación, como sería los que nieguen la prestación del servicio u ordenen la terminación del contrato, entre otros, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá interponerlos por escrito, en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella o a la notificación por aviso, según se trate.

Los recursos se interpondrán ante el funcionario que tomó la decisión.

El recurso de apelación siempre deberá interponerse en un mismo escrito como subsidiario del de reposición.

2) **IMPROCEDENCIA:** Los recursos no proceden en contra de:

- 2.1) Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
 - 2.2) Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por EPM.
 - 2.3) Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del disfrute del servicio de los últimos cinco (5) períodos.
 - 2.4) Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, que no pongan fin a una actuación administrativa.
- 3) **RECHAZO DEL RECURSO:** Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados o se presentan en forma extemporánea, EPM lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.
- 4) **DESISTIMIENTO:** El SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá desistir de los recursos.
- 5) **DEL TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE REPOSICIÓN:** EPM, resolverá el recurso de reposición, dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso de reposición ha sido resuelto de forma favorable a él.

Cuando sea del caso practicar pruebas, EPM señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez (10). Los términos inferiores a treinta (30) días hábiles podrán prorrogarse una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. El auto que decrete la práctica de pruebas indicará, con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio y se comunicará al SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Mientras se surte este término, el plazo para responder de fondo la petición quedará suspendido.

Si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO solo interpuso el recurso de reposición, la actuación de EPM adelantada se entenderá agotada cuando se le notifique al SUSCRIPTOR y/o USUARIO la decisión que resuelve dicho recurso.

PARÁGRAFO: Cualquier persona que pretenda actuar en nombre de un tercero, deberá acreditar mandato o poder expreso para ello.



CLÁUSULA 47. DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: EPM, mientras tramita una petición o recurso, se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio por los motivos y hechos que se encuentren en reclamación, hasta tanto se haya notificado al recurrente la decisión sobre los recursos procedentes que se hubieren interpuesto, salvo cuando la suspensión se haga en interés del servicio o cuando ésta se pueda hacer sin que sea falla del servicio.

PARÁGRAFO: DELEGACIÓN. El Representante legal de EPM podrá delegar facultades en sus funcionarios para que contesten las peticiones, quejas y reclamos, resuelvan recursos e inicien y adelanten investigaciones por el uso no autorizado del servicio en nombre de esta, en desarrollo del contrato.

CAPÍTULO XII

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 48. MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación que se haga al presente contrato por parte de EPM, se entenderá incorporada al mismo y será informada a través de medios de amplia circulación dentro del territorio donde EPM presta los servicios. Dicha publicación se hará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la modificación.

En todo caso EPM dispondrá de copias y tendrá la obligación de suministrarlas al SUSCRIPTOR y/o USUARIO que las solicite.

CLÁUSULA 49. DURACIÓN DEL CONTRATO: Este contrato se entiende celebrado por término indefinido.

CLÁUSULA 50. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre EPM y el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, derivadas del presente contrato, serán dirimidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en agotamiento de la vía gubernativa, la Jurisdicción Ordinaria o Contenciosos Administrativa.

CLÁUSULA 51. - DISPOSICIÓN FINAL: Harán parte del presente contrato las leyes 142, 143 de 1994, 689 de 2001, 820 de 2003, resoluciones de la CREG, y en general la normatividad que regule la materia.