

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
CON CONDICIONES UNIFORMES**

Este Contrato se celebra entre CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS (CENS S.A. E.S.P.), quien para sus efectos, se entiende como tal, la sociedad por acciones que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Cúcuta, por una parte y por la otra el “SUSCRIPTOR” o “USUARIO”, quien solicita recibir el servicio de energía eléctrica que presta LA EMPRESA, acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de condiciones uniformes.

**TÍTULO I OBJETO**

**CLÁUSULA 1. - OBJETO DEL CONTRATO:** El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. (CENS S.A. E.S.P.) en adelante LA EMPRESA - presta el servicio de suministro y distribución de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero, a los SUSCRIPTORES o USUARIOS del mercado regulado y no regulado en lo que se le aplique, en adelante los SUSCRIPTORES O USUARIOS.

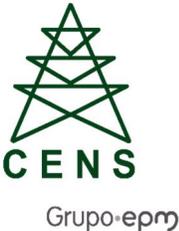
**TÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPÍTULO I DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y RÉGIMEN LEGAL**

**CLÁUSULA 2. - EXISTENCIA DEL CONTRATO:** Existe contrato de prestación del servicio público domiciliario de comercialización de energía eléctrica, desde que LA EMPRESA 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, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO:** Los SUSCRIPTORES o USUARIOS a quienes en la actualidad LA EMPRESA les presta el servicio público domiciliario de comercialización o suministro de energía, se entiende que se adhieren al presente.

**CLÁUSULA 3. - EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato entrará en ejecución una vez el SUSCRIPTOR O USUARIO se encuentre en las condiciones técnicas que determina el Código

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

de Distribución o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

**CLÁUSULA 4. - PARTES DEL CONTRATO:** Forman parte del presente contrato LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR o USUARIO o aquellos a quienes éste último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal.

CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS (CENS S.A. E.S.P.) es una sociedad anónima de nacionalidad colombiana, constituida mediante Escritura Pública No. 3552 suscrita el 16 de octubre de 1952 en la Notaría Octava de Bogotá y registrada en la Cámara de Comercio de Cúcuta, clasificada como Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de naturaleza mixta, sometida al régimen jurídico aplicable a las empresas de servicios públicos y las normas especiales que rigen para el sector eléctrico.

**CLÁUSULA 5. - CAPACIDAD DEL SUSCRIPTOR 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 o USUARIO podrá probar la habitación mediante cualquiera de los medios previstos en el Código de Procedimiento Civil.

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

Si el USUARIO o SUSCRIPTOR incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el presente contrato, LA EMPRESA estará en la obligación de suspender el servicio. Si LA EMPRESA incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad aquí prevista.

**CLÁUSULA 7. - RÉGIMEN LEGAL:** El contrato de servicios públicos se regirá por la ley 142 de 1994, por las resoluciones de la CREG, las condiciones especiales que se pacten con los SUSCRIPTORES o USUARIOS, las condiciones uniformes señaladas en el presente contrato y por las normas de los Códigos de Comercio, Civil y demás disposiciones que regulen la materia.

**CLÁUSULA 8. - CESIÓN DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES:** En la enajenación de bienes raíces urbanos cualquiera que sea su forma, se entiende que hay cesión del presente contrato, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En los inmuebles rurales para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como SUSCRIPTOR o USUARIO del contrato de servicios públicos.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

**CLÁUSULA 9. - ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA presta actualmente el servicio de energía eléctrica en el Departamento de Norte de Santander, sur del Departamento del Cesar y en el municipio de Morales Departamento de Bolívar, y puede hacerlo extensivo en todo el territorio nacional e internacional de acuerdo con la normatividad vigente.

## **CAPÍTULO II DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**CLÁUSULA 10. - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** LA EMPRESA suministrará el servicio de energía eléctrica bajo la modalidad de residencial o no residencial, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG, siempre y cuando sea viable técnicamente para LA EMPRESA y las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las normas técnicas establecidas por la autoridad y LA EMPRESA. No obstante, LA EMPRESA en ciertos casos en donde la construcción se hubiere realizado sin autorización del ente competente, podrá suministrar el servicio provisionalmente en las condiciones que sea posible hacerlo.

**PARÁGRAFO 1:** Las obras de infraestructura requeridas por el potencial SUScriptor o USUARIO deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, en virtud de un acuerdo celebrado entre el potencial SUScriptor o USUARIO y LA EMPRESA, esta última podrá ejecutar las obras de conexión, previo acuerdo de los cargos asociados a este servicio, tales como: El suministro de instalación del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida y la ejecución de la obra de conexión, con sujeción a lo que dispone la autoridad reguladora sobre esta materia.

Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o comercial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, LA EMPRESA no podrá cobrarlos de nuevo al SUScriptor o USUARIO.

**PARÁGRAFO 2:** LA EMPRESA no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud ni otros servicios ni bienes semejantes; pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo podrá cobrarse al interesado.

LA EMPRESA ofrece servicios relacionados con la conexión y en general la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo anterior, la revisión de la conexión y sellado de contadores o aparatos de medida siempre serán ejecutados por LA EMPRESA.

**CLÁUSULA 11. - CARGO POR CONEXIÓN Y ESTUDIO PRELIMINAR:** De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 136 de la ley 142 de 1994, LA EMPRESA podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato. LA EMPRESA no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el SUScriptor o USUARIO cumpla las suyas.

Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

Para gozar del servicio domiciliario de energía eléctrica, el suscriptor potencial deberá obtener autorización de LA EMPRESA. Para el efecto, se deberá observar el procedimiento y los requisitos descritos en la Cláusula 13 del presente contrato. Toda solicitud de conexión requiere por parte de LA EMPRESA de un estudio preliminar.

**PARÁGRAFO:** De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 135 de la ley 142 de 1994, LA EMPRESA se abstendrá de cobrar derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR o USUARIO residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

**CLÁUSULA 12. - ESTUDIO DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO:** Se requiere de un estudio de conexión particularmente complejo, cuando la solicitud de conexión contenga o implique las siguientes situaciones:

- 1) El proyecto involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución.
- 2) El proyecto conlleva un cambio de voltaje.

**CLÁUSULA 13. - SOLICITUD DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO:** LA EMPRESA ofrecerá al potencial SUSCRIPTOR o USUARIO un punto de conexión factible a su sistema, cuando éste lo solicite, y garantizará el libre acceso a la red. Para tal efecto, el potencial SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá informar sobre la localización del inmueble, la potencia máxima requerida y el tipo de carga. Desde este punto de conexión dado por LA EMPRESA se define el inicio de la acometida de la instalación eléctrica del potencial SUSCRIPTOR o USUARIO.

LA EMPRESA tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles, para certificar la factibilidad del punto de conexión, con el fin de que el potencial SUSCRIPTOR o USUARIO proceda a realizar el diseño de su instalación. Lo anterior no obsta para que la empresa amplíe dicho término por tratarse de una autorización que requiera estudios que ameriten un plazo mayor, sin que éste pueda exceder de tres (3) meses. De ello deberá informarse al potencial SUSCRIPTOR o USUARIO, señalando el plazo que tomará la aprobación o improbación de la solicitud.

LA EMPRESA podrá especificar por razones técnicas, debidamente sustentadas, un nivel de tensión de conexión diferente al solicitado por el potencial SUSCRIPTOR y/o USUARIO

**CLÁUSULA 14. - CLASES DE CONEXIÓN:** Los procedimientos para la aprobación de una solicitud de conexión por parte de LA EMPRESA, se diferencian según el tipo de conexión, a saber:

- 1) Cargas que implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local: Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada requiera, además de la construcción de la acometida, la construcción de redes de uso general, LA EMPRESA será responsable del diseño de tales redes.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

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

- a) NIVEL I: El potencial SUSCRIPTOR o USUARIO deberá presentar los planos eléctricos del inmueble y de la acometida hasta el punto de conexión definido en la etapa de factibilidad y las características de la demanda. Si la solicitud está relacionada con la modificación de una conexión existente, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá presentar los planos eléctricos de la conexión existente y los nuevos planos con la modificación requerida.
- b) NIVEL II, III y IV: Para solicitar una conexión nueva o la modificación de una existente, el potencial SUSCRIPTOR o USUARIO deberá presentar la información pertinente dependiendo de la complejidad de la conexión, de conformidad con el anexo RD-1, numeral 1.3. de la Resolución CREG 070 de 1998 o la norma que la modifique, aclare o sustituya.

**CLÁUSULA 15. - OTROS REQUISITOS PARA SOLICITAR LA CONEXIÓN:** El SUSCRIPTOR o USUARIO deberá cumplir los siguientes requisitos dependiendo del nivel de tensión:

- a) NIVELES I y II: Los proyectos deberán ser realizados y firmados por un ingeniero con matrícula profesional vigente o un técnico electricista.
- b) NIVELES III y IV: Los proyectos deberán ser realizados y firmados por un ingeniero electricista, que deberá tener matrícula profesional vigente. En la solicitud que presente El SUSCRIPTOR o USUARIO o potencial suscriptor ante LA EMPRESA, deberá anexar copia de las licencias, permisos y requisitos legales aplicables al tipo de conexión que sean exigidos por las autoridades competentes.

**CLÁUSULA 16. - PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O IMPROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN:** LA EMPRESA tendrá los siguientes plazos para aprobar o improbar las solicitudes de conexión de cargas:

Para Nivel I: Siete (7) días hábiles  
 Para Nivel II: Quince (15) días hábiles  
 Para Nivel III: Quince (15) días hábiles  
 Para Nivel IV: Veinte (20) días hábiles

En algunos casos, para conexiones en los niveles de tensión II, III o IV, el plazo para aprobar o improbar la conexión podrá ser mayor al aquí establecido, cuando la EMPRESA necesite efectuar estudios que requieran de un plazo mayor. En este caso la EMPRESA informará al suscriptor potencial o el SUSCRIPTOR o USUARIO de la necesidad de efectuar tales estudios y el plazo que tomará la aprobación o improbación de la solicitud de conexión, el cual no podrá exceder de tres (3) meses.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

La aprobación del proyecto por parte de LA EMPRESA no exonera de responsabilidad al diseñador por errores u omisiones que afecten el STR y/o SDL en el cual opera LA EMPRESA.

En el evento que la confiabilidad y calidad requeridas por el SUSCRIPOTOR o USUARIO sean superiores a los estándares establecidos en el Reglamento de Distribución vigente y para mejorarlas se requieran obras de infraestructura para reforzar el STR o SDL, el pago de los costos que resulten serán asumidos por el SUSCRIPOTOR POTENCIAL, SUSCRIPOTOR y/o USUARIO.

La solicitud y planos aprobados para la conexión tendrán una vigencia máxima de un (1) año.

**CLÁUSULA 17. - EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN:** Las obras de infraestructura requeridas por el potencial USUARIO o SUSCRIPOTOR deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el SUSCRIPOTOR o USUARIO y LA EMPRESA, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión.

Las instalaciones internas son responsabilidad del SUSCRIPOTOR o USUARIO y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro u otros SUSCRIPOTORES o USUARIOS.

Las redes locales o de uso general que se requieran para la conexión del SUSCRIPOTOR POTENCIAL, SUSCRIPOTOR y/o USUARIO son responsabilidad de LA EMPRESA. Sin embargo, en el caso en que LA EMPRESA presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el SUSCRIPOTOR POTENCIAL, SUSCRIPOTOR y/o USUARIO, tales obras podrán ser realizadas por éste.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Distribución expedido por la CREG, en el evento de nuevas redes de uso general realizadas por el potencial suscriptor o el SUSCRIPOTOR o USUARIO, éste deberá presentar ante LA EMPRESA una garantía que ampare el cumplimiento de las normas técnicas descritas en el reglamento por un monto no inferior al veinte por ciento (20%) de las obras y por un período de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos.

Cuando LA EMPRESA asuma la ejecución de las obras de conexión, o cuando se requieran redes de uso general para la conexión, antes de la iniciación de las obras, se suscribirá un contrato de conexión.

**CLÁUSULA 18. - PUESTA EN SERVICIO:** Previo a la puesta en servicio de una conexión, LA EMPRESA verificará que la acometida y en general, todos los equipos que hacen parte de la conexión del potencial suscriptor o del SUSCRIPOTOR o USUARIO cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de sus equipos no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás SUSCRIPOTORES o USUARIOS. El SUSCRIPOTOR POTENCIAL, SUSCRIPOTOR y/o USUARIO coordinará con LA EMPRESA, la realización de las pruebas y maniobras que se

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por el Reglamento de Distribución expedido por la CREG y demás disposiciones aplicables.

**CLÁUSULA 19. - NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN:** LA EMPRESA negará por escrito la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas, tales como:
  1. Por no encontrarse el inmueble conectado al Sistema de Distribución Local (SDL) o en las zonas comprendidas en el plan de expansión de LA EMPRESA.
  2. Por no cumplir las instalaciones internas del inmueble con las normas técnicas y de seguridad establecidas tanto por la autoridad competente como por LA EMPRESA.
  3. Por no existir redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble del potencial suscriptor.
- 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.
- d) Cuando el potencial suscriptor y/o el inmueble se encuentre en mora con otro comercializador de energía eléctrica por deudas de venta de energía eléctrica.
- e) Cuando respecto al inmueble al cual se solicita la conexión existe mora en el pago por servicios prestados con anterioridad a la totalidad o parte del bien.

**PARÁGRAFO 1:** La negación de la conexión al servicio se notificará al solicitante, con indicación de los motivos que sustentan la decisión. Contra ella proceden los recursos de reposición frente a LA EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**PARÁGRAFO 2: EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO.** El servicio de energía eléctrica que se suministra a un inmueble, será para uso exclusivo del SUSCRIPTOR o USUARIO y no podrá ser cedido, vendido, o facilitado a terceros, salvo por razones de orden público o situaciones excepcionales consideradas y autorizadas expresamente por LA EMPRESA.

**PARÁGRAFO 3: EL SUSCRIPTOR O USUARIO** deberá pagar el equipo de teledistribución cuando así se requiera para prestar el servicio, de conformidad con lo dispuesto por el Código de Medición expedido por la CREG.

### **CAPÍTULO III DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

**CLÁUSULA 20. - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:** Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general imponga la autoridad competente son obligaciones de LA EMPRESA las siguientes:

- 1) Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua con los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- 2) Constituir una oficina 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: Cúcuta (Barrios Sevilla, Atalaya y Libertad), Villa del Rosario, Los Patios, Pamplona, Ocaña, Tibú y Aguachica.

Los demás puntos de atención son oficinas satélites con horarios flexibles establecidos por LA EMPRESA.

- 3) Devolver al SUSCRIPTOR o USUARIO los medidores y demás equipos que sean de su propiedad, retirados por LA EMPRESA para verificación en el laboratorio, salvo que por razones de tipo probatorio deban ser puestos a disposición de la autoridad judicial competente, previo aviso al usuario sobre dicha situación.
- 4) Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las cuentas de cobro, cuando se presente una falla en la prestación del servicio.
- 5) Elaborar un acta en donde se relacionen los equipos y demás elementos que se instalen o retiren para medir el consumo, la cual deberá ser firmada por el trabajador y/o personal autorizado de LA EMPRESA que realice la operación, el Operador de Red o el Comercializador según se trate y el SUSCRIPTOR o USUARIO, su representante o la persona que se encuentre. Copia del acta le será entregada al SUSCRIPTOR o USUARIO.
- 6) Entregar al SUSCRIPTOR o USUARIO una factura de cobro en los términos y condiciones establecidas en el presente contrato.
- 7) Determinar los consumos 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) Facturar oportunamente la energía suministrada. En consecuencia, después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, LA EMPRESA se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, se exceptúan los casos en que se compruebe alteraciones en la acometida, red interna, en sus instrumentos asociados o cuando se impida por cualquier medio tomar la lectura o cuando se compruebe dolo del SUSCRIPTOR o USUARIO.
- 10) Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos.
- 11) Informar sobre las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y disponer de una copia gratuita del mismo para el SUSCRIPTOR o USUARIO que lo solicite.
- 12) Someter la facturación a las desviaciones significativas del consumo e investigar las causas que dieron origen a las mismas:

- Se entiende por desviación significativa, el aumento o reducción en el consumo de un período de facturación que, comparado con el consumo promedio, supere el Porcentaje de Variación Permitido conforme al siguiente procedimiento:

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

Nota: Si la facturación es mensual, el consumo promedio corresponde a los últimos seis periodos. Si la facturación es bimestral, el consumo promedio corresponde a los últimos tres periodos. Si la facturación es trimestral, el consumo promedio corresponde a los últimos dos periodos.

#### **A. Selección de consumos**

Se seleccionan los consumos individuales (CI) durante los 6, 3 o 2 periodos anteriores dependiendo de la periodicidad de la facturación mensual, bimestral o trimestral respectivamente.

#### **B. Promedio y variación absoluta**

Se calcula el consumo promedio (CP) sumando los consumos individuales y dividiendo por 6, 3 o 2 dependiendo de la periodicidad.

La variación absoluta porcentual deberá tenerse en cuenta para el análisis de la tabla descrita en el literal C y será calculada de la siguiente manera:

$$\delta \text{ (\%)} = \left| \frac{CA - CP}{CP} \right| * 100$$

En donde:

*Variación (%)*: Es el porcentaje de aumento o disminución del consumo actual (CA) respecto al consumo promedio (CP) del usuario, se considera válido independientemente que el resultado sea positivo o negativo.

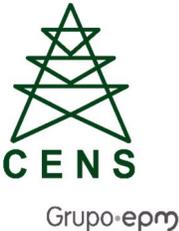
CA: Consumo Actual del usuario.

CP: Consumo Promedio del usuario.

#### **C. Tabla Porcentajes de Variación Permitidos**

Según el consumo promedio del usuario, identificar el Porcentaje de Variación Permitido.

<b>Tabla Porcentajes de Variación Permitidos</b>		
<b>Rango</b>	<b>Consumo Promedio (kWh)</b>	<b>Porcentaje de Variación Permitido</b>
<b>1</b>	Desde 1 a 50	400%
<b>2</b>	Desde 51 a 100	200%

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b> <b>VERSIÓN: 5.0</b>

<b>3</b>	Desde 101 a 300	100%
<b>4</b>	Desde 301 a 700	80%
<b>5</b>	Desde 701 en adelante	50%

Nota: La columna denominada "Porcentaje de Variación Permitido" aplica para incremento o disminución de consumos.

El usuario que presente una Variación (%) que supere el Porcentaje de Variación Permitido, será considerado con DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA.

Porcentaje de variación permitido para usuarios con consumo promedio cero:

Para los usuarios nuevos y aquellos que presentan consumo promedio igual a cero (0) kWh, se calcula la Variación (%) tomando como consumo promedio (CP), los consumos definidos por la empresa en la siguiente tabla.

<b>Tabla de Consumos Promedio por Estrato o Clase de Servicio</b>			
<b>Sector Residencial</b>			
<b>Estrato o Clase de Servicio</b>	<b>Consumo Promedio (kWh) Facturación Mensual</b>	<b>Consumo Promedio (kWh) Facturación Bimestral</b>	<b>Consumo Promedio (kWh) Facturación Trimestral</b>
<b>Estrato 1</b>	125	250	375
<b>Estrato 2</b>	150	300	450
<b>Estrato 3</b>	188	376	564
<b>Estrato 4</b>	275	550	825
<b>Estrato 5</b>	384	768	1152
<b>Estrato 6</b>	552	1104	1656
<b>Sector NO Residencial</b>			
<b>Comercial</b>	573	1146	1719
<b>Industrial</b>	3698	7396	11094
<b>Oficial</b>	1237	2474	3711

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

Se consideran con DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA, los usuarios que presenten una Variación (%) respecto al consumo promedio del estrato o clase de servicio mayor al 100%.

Nota: De no existir la cantidad de periodos necesarios para calcular el consumo promedio (CP) de acuerdo a la periodicidad mensual, bimestral o trimestral; el promedio será determinado de la siguiente manera:

$$CP = \frac{\sum CF}{PF}$$

En donde:

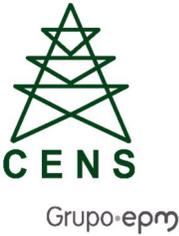
CP: Consumo Promedio del usuario.

$\sum CF$ : Sumatoria de Consumos Facturados

PF: Periodos Facturados

Una vez se aclare la causa de la desviación significativa, las diferencias entre los valores de las mediciones reales y lo facturado serán abonadas o cargadas según sea el caso, al Suscriptor o Usuario en la facturación.

**PARAGRAFO 1.** La Empresa se reserva el derecho de modificar los Porcentajes de Variación Permitidos, así como también de actualizar el promedio general de la Clase De Servicio o Estrato de acuerdo al comportamiento del mercado, lo cual se informará a los Suscriptores o Usuarios por el medio que considere pertinente.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

### **Modificación temporal del numeral 12 de la cláusula 20**

*El numeral 12 de la cláusula 20, se modifica temporalmente con ocasión a la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, generada ante la propagación del virus Covid-19.*

*Esta modificación estará vigente desde su publicación y hasta los 2 periodos de facturación siguientes a la terminación de la emergencia sanitaria. En consecuencia, la presente modificación aplicará para la facturación emitida desde que se publique.*

12) Someter a investigación la facturación con desviaciones significativas del consumo para identificar las causas que dieron origen a las mismas:

- Se entiende por desviación significativa, el aumento o reducción en el consumo de un período de facturación que, comparado con el consumo promedio, supere el Porcentaje de Variación Permitido conforme al siguiente procedimiento:

Nota: Si la facturación es mensual, el consumo promedio corresponde a los últimos seis periodos. Si la facturación es bimestral, el consumo promedio corresponde a los últimos tres periodos. Si la facturación es trimestral, el consumo promedio corresponde a los últimos dos periodos.

#### **A. Selección de consumos**

Se seleccionan los consumos individuales (CI) durante los 6, 3 o 2 periodos anteriores dependiendo de la periodicidad de la facturación mensual, bimestral o trimestral respectivamente.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b> <b>VERSIÓN: 5.0</b>

### B. Promedio y variación absoluta

Se calcula el consumo promedio (CP) sumando los consumos individuales y dividiendo por 6, 3 o 2 dependiendo de la periodicidad.

La variación absoluta porcentual deberá tenerse en cuenta para el análisis de la tabla descrita en el literal C y será calculada de la siguiente manera:

$$\text{Variación (\%)} = \left| \frac{CA - CP}{CP} \right| * 100$$

En donde:

Variación (%): Es el porcentaje de aumento o disminución del consumo actual (CA) respecto al consumo promedio (CP) del usuario, se considera válido independientemente que el resultado sea positivo o negativo.

CA: Consumo Actual del usuario.

CP: Consumo Promedio del usuario.

Nota: De no existir la cantidad de periodos necesarios para calcular el consumo promedio (CP) de acuerdo a la periodicidad mensual, bimestral o trimestral; el promedio será determinado de la siguiente manera:

$$CP = \frac{\sum CF}{PF}$$

En donde:

CP: Consumo Promedio del usuario.

$\sum CF$ : Sumatoria de Consumos Facturados

PF: Periodos Facturados

### C. Tabla Porcentajes de Variación Permitidos

Según el consumo promedio del usuario, identificar el Porcentaje de Variación Permitido.

<b>Tabla Porcentajes de Variación Permitidos</b>		
<b>Rango</b>	<b>Consumo Promedio (kWh)</b>	<b>Porcentaje de Variación Permitido</b>
<b>1</b>	Desde 1 a 50	400%

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b> <b>VERSIÓN: 5.0</b>

Tabla Porcentajes de Variación Permitidos		
Rango	Consumo Promedio (kWh)	Porcentaje de Variación Permitido
2	Desde 51 a 100	250%
3	Desde 101 a 300	200%
4	Desde 301 a 700	150%
5	Desde 701 en adelante	100%

Nota: La columna denominada "Porcentaje de Variación Permitido" aplica para incremento o disminución de consumos, por ende, se entiende que hacia la baja en ninguno de los rangos establecidos se presentara Desviación durante la contingencia.

**D. Mecanismos para Investigar las Desviaciones Significativas:**

Dentro del debido proceso está contenido el deber de precisar la causa que originó la desviación de consumos, detectada en la revisión previa a la facturación; para el cumplimiento de este, CENS adoptará las siguientes etapas, según corresponda:

1. CENS al momento de la toma de la lectura o posterior a ésta, consultará con el usuario las posibles causas que originaron la desviación del consumo (aumento o disminución de la carga instalada, variación en el número de personas, cambio de actividad económica, aumento o disminución por estacionalidad en el consumo, entre otras). Cuando el USUARIO declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo, esta declaración se tomará como causa detectada y comprobada del aumento generado por el mayor consumo del usuario y por tanto se facturará el consumo total registrado por el elemento de medición.
2. Luego de efectuada la revisión de que trata el numeral 1 anterior y de no haberse podido comprobar la causa de la desviación, se podrá hacer uso de la información histórica de la instalación registrada en las bases de datos de CENS, incluida la utilización de modelos de analítica de datos, para identificar los motivos que ocasionaron la variación del consumo, como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo, declaratorias de emergencia emanadas por los entes gubernamentales autorizados que conlleven a un cambio en los hábitos de consumo, e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en este último caso la comparación del consumo en investigación, a la que se refiere este artículo, podrá realizarse comparando con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

3. Programación de revisión en el inmueble para establecer la causa de la desviación: En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, CENS realizará visita al predio para lo cual podrá comunicar al USUARIO la fecha de la visita. Cuando CENS 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, CENS podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el USUARIO podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados.

Adicional a la investigación efectuada por parte de CENS, el USUARIO podrá aportar o solicitar pruebas adicionales a su cargo. En estas circunstancias, cuando el USUARIO, en su propio interés, solicite a CENS los servicios de revisión y chequeo del medidor, esta última podrá cobrar por esta actividad de acuerdo con la Decisión empresarial o listado de precios vigente establecido por CENS al momento de la ejecución de la misma.

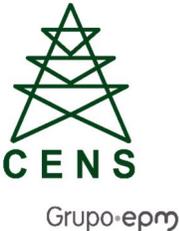
**PARÁGRAFO 1.** CENS podrá realizar la revisión en el momento de toma de la lectura, previa explicación al USUARIO de los derechos que le asisten, siempre y cuando éste otorgue el consentimiento y exprese la voluntad de atender la realización de la visita en ese momento.

**PARÁGRAFO 2.** CENS durante el proceso de la investigación podrá realizar una inspección de medidores en terreno con una prueba de potencia o comparación de cargas, que verifica la exactitud del medidor mediante la comparación de los valores de potencia medidos simultáneamente.

Cuando se requiera verificar el medidor en su lugar de instalación (in situ) y no sea posible interrumpir el suministro eléctrico del cliente, CENS podrá instalar un equipo de medida simultáneamente, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores. Este medidor debe cumplir las características técnicas y pruebas de calibración exigidas por la normatividad vigente.

**PARÁGRAFO 3.** Cuando los consumos dejados en investigación no hayan sido debidamente justificados por: la revisión al momento de la toma de lectura, el análisis de la información histórica de la instalación, o la revisión técnica en terreno, CENS realizará la revisión técnica del medidor en laboratorio y el costo será asumido por CENS.

Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita y CENS 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. Si el USUARIO lo requiere, podrá presentar la debida reclamación para el ejercicio del derecho que le asiste.

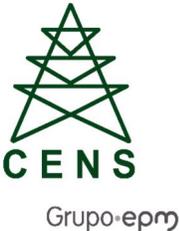
	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

Adicional a la investigación efectuada por parte de CENS, el USUARIO podrá aportar o solicitar pruebas adicionales a su cargo. En estas circunstancias, cuando el USUARIO, en su propio interés, solicite a CENS los servicios de revisión y chequeo del medidor, estas últimas se podrán cobrar de acuerdo con la decisión empresarial o listado de precios vigente establecido por CENS al momento de la ejecución de la misma.

**PARÁGRAFO 4.** La estacionalidad aplica para los usuarios no residenciales cuyo comportamiento de consumo corresponde a los meses de producción o la dinámica de comportamiento de su sector productivo, ejemplo: sector educativo, sector agrícola, entre otras; para estos clientes los análisis de consumo incluirán consumos de los mismos periodos en vigencias anteriores.”

- 13) La prestación continua del servicio es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. 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 o USUARIO. Para los eventos de reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, LA EMPRESA debe dar un aviso amplio y oportuno de conformidad con lo establecido en la regulación, a aquellos SUSCRIPTORES o USUARIOS que se les afecte su continuidad,
- 14) Permitir la celebración del contrato con condiciones uniformes con el SUSCRIPTOR o USUARIO en el evento de existencia de actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.
- 15) Realizar la toma de lectura a los equipos de medida.
- 16) 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. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por LA EMPRESA.
- 17) Entregar las facturas en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o en el sitio donde lo haya acordado con el SUSCRIPTOR o USUARIO, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.
- 18) Responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación, las peticiones, quejas y recursos.
- 19) Revisar de conformidad con la normatividad vigente o cuando se estime conveniente, los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO solicite la revisión, deberá éste pagar los costos correspondientes.
- 20) Informar de manera clara en la factura, que la consecuencia del no pago en la fecha indicada es causal de suspensión del servicio.
- 21) Efectuar visitas de control al SUSCRIPTOR o USUARIO.

**CLÁUSULA 21. - OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** Son obligaciones del SUSCRIPTOR o USUARIO, las siguientes:

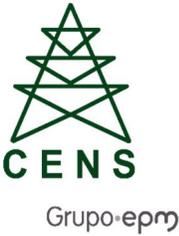
	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- 1) Cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica, los cargos de conexión y las facturas expedidas por LA EMPRESA.
- 2) Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de LA EMPRESA y funcionarios de los contratistas.
- 3) Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
- 4) Adquirir, entregar, mantener y reparar cuando LA EMPRESA lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
- 5) Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que LA EMPRESA indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el SUSCRIPTOR o USUARIO y que afecten las redes de LA EMPRESA y a sus demás SUSCRIPTORES o USUARIOS. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, LA EMPRESA podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días calendario el SUSCRIPTOR o USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, LA EMPRESA lo desconectará del servicio.
- 6) Cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica, los cargos de conexión y las facturas expedidas por LA EMPRESA.
- 7) 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.
- 8) Dar preaviso a LA EMPRESA en un término no inferior a un período de facturación para la terminación del contrato.
- 9) Dar uso seguro y eficiente al servicio de energía eléctrica.
- 10) Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente.
- 11) Para adelantar solicitudes de conexión nuevas del servicio de energía eléctrica, el potencial SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA o garantizar sus obligaciones mediante un título valor suficiente.
- 12) Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.
- 13) Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando así lo solicite LA EMPRESA, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR y/o USUARIO de inmueble residencial.
- 14) Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de LA EMPRESA.
- 15) Informar de inmediato a LA EMPRESA 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
- 16) Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento de que el factor de potencia sea menor del valor indicado, instalará por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

La exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de control a la instalación del SUSCRIPTOR o USUARIO.

- 17) Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
- 18) Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.
- 19) Para interponer recursos, 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) meses según se trate.
- 20) Permitir a LA EMPRESA el retiro del medidor o de la acometida en caso de que se requiera para el corte del servicio o revisión.
- 21) Permitir a LA EMPRESA la revisión de la acometida eléctrica y demás componentes de la instalación eléctrica del inmueble. LA EMPRESA solicitará las correcciones y adecuaciones para el cumplimiento de las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no realiza las modificaciones técnicas en el término señalado por LA EMPRESA, ésta lo hará con cargo al SUSCRIPTOR o USUARIO y podrá incluir los valores en la factura. El SUSCRIPTOR o USUARIO tendrá un plazo de treinta (30) días calendario para efectuar las adecuaciones, caso contrario LA EMPRESA lo efectuará a costa del SUSCRIPTOR o USUARIO y lo cobrará en la factura.
- 22) Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica, facilitando el acceso a los trabajadores de LA EMPRESA o personal autorizado por ésta, al lugar en donde éste se encuentre. En el caso en que el SUSCRIPTOR o USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado por EMPRESA al medidor o al registro de corte o totalizador, LA EMPRESA hará constar ese hecho en el acta de visita y podrá, según el caso, solicitarle a la autoridad competente el amparo policivo y suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo le sea estimado.
- 23) Presentar solicitudes y observaciones respetuosas. LA EMPRESA se reserva el derecho de tramitar peticiones irrespetuosas.
- 24) Reemplazar, previo requerimiento escrito de LA EMPRESA y dentro del término señalado, el medidor o equipo de medida, cuando se establezca que éste 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 o para realizar el corte del servicio. Si el cambio del medidor obedece a su manipulación o adulteración, LA EMPRESA siempre instalará y cobrará al SUSCRIPTOR o USUARIO el medidor nuevo.
- 25) Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad, defraudación de fluidos, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan a las condiciones del servicio contratadas, salvo en el evento de rompimiento de solidaridad de que trata el parágrafo del artículo 130 de la ley 142 de 1994.
- 26) Responder por cualquier saldo insoluto a favor de LA EMPRESA, si los mismos no han sido objeto de recurso o reclamación.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- 27) Velar para que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.
- 28) Solicitar a LA EMPRESA autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.
- 29) Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
- 30) Trasladar el equipo de medida y su correspondiente acometida, cumpliendo con las especificaciones técnicas, a un lugar de fácil acceso que permita la toma de lectura y revisiones de control, cuando LA EMPRESA lo requiera. Para ello LA EMPRESA fijará al SUScriptor o USUARIO un plazo de treinta (30) días calendario, caso contrario LA EMPRESA las realizará con cargo al SUScriptor o USUARIO.
- 31) Utilizar el servicio únicamente en el inmueble, respetando la carga y clase de servicio contratado con LA EMPRESA, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de conexión o reflejados en la factura. En consecuencia, el servicio de energía eléctrica que se suministra al inmueble, será para uso exclusivo de la unidad familiar, establecimiento de comercio o industria no pudiendo ser cedido a cualquier título o facilitado a terceros.
- 32) Velar para que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos se mantenga seguro, higiénico e iluminado.
- 33) Verificar que la lectura reportada en la factura corresponda a la marcación del medidor.
- 34) Cancelar los consumos de energía que se adeuden por concepto de servicios en inmuebles adquirido en subasta pública.
- 35) Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando LA EMPRESA lo requiera para sus programas de control.
- 36) Permitir visitas de control.
- 37) Pagar los costos correspondientes cuando solicite a LA EMPRESA la revisión de los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento.
- 38) Cumplir con el Reglamento de Distribución expedido por la CREG.
- 39) Las demás obligaciones contenidas en la ley y demás normas aplicables.

**CLÁUSULA 22. – NORMAS TÉCNICAS:** El SUScriptor o USUARIO debe cumplir con las normas técnicas que expida LA EMPRESA y demás disposiciones nacionales e internacionales relacionadas con instalaciones eléctricas.

**CLÁUSULA 22A. – 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 LA EMPRESA:

- Actividades dirigidas a disminuir las fallas en la prestación del servicio.
- Revisiones periódicas para determinar el estado del medidor y acometida, las conexiones, garantizar la toma de lectura, la facturación y la modalidad del servicio.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- Revisar el pago de las facturas por parte de los clientes para evitar reclamos por esta causa.

Por el SUSCRIPTOR o USUARIO:

- Revisar que las facturas cumplan con los requisitos mínimos establecidos en este contrato.
- 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.

**CLÁUSULA 22B. – BIENES Y SERVICIOS A CARGO DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:** Sin perjuicio de los demás bienes y servicios que deban ser sufragados por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, este es el responsable a manera general de la conexión del servicio y por tanto las labores que esta implican son a su costa, como son, entre otros:

- 1) Estudio de factibilidad del servicio.
- 2) El suministro de instalación del equipo de medición.
- 3) El suministro de los materiales de la acometida
- 4) Ejecución de obras de conexión.
- 5) Costo de las revisiones cuando las solicite.
- 6) Calibración del medidor.

## CAPÍTULO IV DE LA FACTURA

**CLÁUSULA 23. - MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** La factura expedida por LA EMPRESA, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los SUSCRIPTOR o USUARIOS, y obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia.

**CLÁUSULA 24. - CONSTITUCIÓN EN MORA:** Para que una obligación insoluta del SUSCRIPTOR o USUARIO sea considerada morosa, no se requiere de pronunciamiento judicial alguno, sólo basta el vencimiento del plazo establecido en la factura.

**CLÁUSULA 25. - REQUISITOS DE LA FACTURA:** La factura expedida por LA EMPRESA deberá contener como mínimo la información exigida en el artículo 147 de la ley 142 de 1994, en el artículo 42 de la resolución CREG 107 de 1998 y demás normas aplicables, tales como:

- a) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- d) Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
- e) Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.
- f) Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.

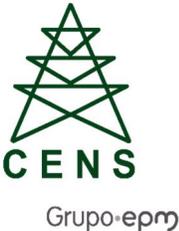
	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- g) Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
- h) Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
- i) Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
- j) Los cargos expresamente autorizados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- k) Valor de las deudas atrasadas.
- l) Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
- m) Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.
- n) Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
- o) Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.
- p) Otros cobros autorizados.
- q) El Costo de Prestación del Servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado, y la desagregación de dicho Costo por actividad.
- r) Valores unitarios de cada uno de los componentes del Costo de Prestación del Servicio (Cu), determinados de acuerdo con la fórmula tarifaria general definida en la Regulación
- s) En las facturas deberá también incluirse los montos de contribución y subsidios, así como los porcentajes que se aplica para tal fin.
- t) Información sobre calidad del servicio de acuerdo con la regulación vigente.

En el caso de los SUSCRIPTORES o USUARIOS que forman parte de un Sistema de Comercialización Prepago, se registrará en el sistema al momento de la activación del prepago la siguiente información:

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

**PARÁGRAFO:** LA EMPRESA podrá incluir en la factura cobros de servicios públicos sobre los cuales hubieren celebrado convenios con otras empresas, e igualmente servicios que preste o bienes que venda, no necesariamente inherentes o complementarios al servicio público de energía

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

eléctrica. No obstante, cada servicio se totalizará por separado, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

LA EMPRESA podrá exigir el pago inmediato de la obligación cuando el SUScriptor o USUARIO se encuentre en mora.

LA EMPRESA está habilitada para incluir en la factura y recaudar valores derivados del alumbrado público.

**CLÁUSULA 26. - PERIODOS DE FACTURACIÓN:** Los períodos de facturación para los SUScriptORES o USUARIOS ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales. Para los SUScriptORES o USUARIOS localizados en zonas rurales o de difícil acceso LA EMPRESA podrá establecer períodos de lectura trimestrales o semestrales, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios según la lectura que se haga del medidor del SUScriptor o USUARIO.

**CLÁUSULA 27. - COBROS INOPORTUNOS:** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no se facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

**CLÁUSULA 28. - OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA:** LA EMPRESA entregará la factura en la dirección en donde se presta el servicio o en aquella que las partes pacten especialmente, como mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada para el pago oportuno.

Por razones de orden público o la existencia de zonas de difícil acceso que dificulten o impidan la entrega de las facturas en los lugares acordados, LA EMPRESA podrá, previo aviso con cinco (5) días hábiles, anunciar anticipadamente a los SUScriptORES o USUARIOS el lugar donde serán dejadas las facturas.

En caso de encontrarse SUScriptORES o USUARIOS con consumo cero (0), no será obligación de LA EMPRESA expedir facturas periódicas.

**CLÁUSULA 29. - INTERÉS MORATORIO:** Los intereses moratorios por el no pago oportuno del servicio, u otros liquidados en la factura, serán tasados de acuerdo con las disposiciones legales.

**PARÁGRAFO:** Tratándose de SUScriptORES y/o USUARIOS de inmuebles residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Código Civil.

**CLÁUSULA 30. - FACILIDADES DE PAGO:** LA EMPRESA, para facilitarle al SUScriptor o USUARIO el pago de sus obligaciones, podrá celebrar convenios de recaudo con entidades

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

financieras, cooperativas, juntas de acción comunal, entre otros. LA EMPRESA no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

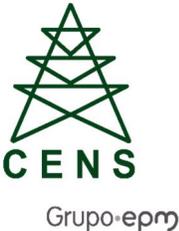
**CLÁUSULA 31. - EXONERACIÓN EN EL PAGO:** Sin perjuicio de las normas vigentes sobre subsidios y contribuciones y de acuerdo con lo establecido por el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no existirá exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ninguna persona natural o jurídica.

## CAPÍTULO V DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

**CLÁUSULA 32. - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE:** Para liquidar los consumos a los SUSCRIPTORES o USUARIOS en cada facturación, LA EMPRESA aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUSCRIPTOR o USUARIO.

**CLÁUSULA 33. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS QUE CARECEN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, INTERÉS SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:** De conformidad con lo establecido en los artículos 32 a 34 de la resolución CREG 108 de 1997, se facturará el servicio de la siguiente manera:

- 1) SUSCRIPTOR o USUARIO RESIDENCIAL: El consumo facturable a SUSCRIPTORES o USUARIOS residenciales, que no cuenten con equipos de medida por razones de orden técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES o USUARIOS del mismo estrato que cuenten con medida y se encuentren en circunstancias similares.
- 2) SUSCRIPTOR o USUARIO NO RESIDENCIAL: Para SUSCRIPTORES o USUARIOS no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.
- 3) SUSCRIPTOR o USUARIO UBICADO EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES: El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES o USUARIOS del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por esa empresa.
- 4) INQUILINATOS Y MULTIUSUARIOS: Para determinar el valor en la factura a los SUSCRIPTORES o USUARIOS con medición colectiva, LA EMPRESA establecerá el consumo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas, para luego dividir las entre el número de unidades independientes que lo componen.
- 5) DETERMINACIÓN DEL 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 del cuarenta por

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

ciento (40%) cuando se conecten a la red secundaria o con base en la capacidad instalada de transformación y un factor de utilización del sesenta por ciento (60%) en los demás casos.

**PARÁGRAFO:** Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un sólo SUSCRIPTOR o USUARIO. En consecuencia, el valor de la prestación del servicio se dividirá a prorrata entre los SUSCRIPTORES o USUARIOS finales del mismo y los derechos y obligaciones del presente contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único SUSCRIPTOR o USUARIO. No obstante, cualquier SUSCRIPTOR o USUARIO que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características podrá solicitarle a LA EMPRESA la medición individual de sus consumos, siempre que asuma el costo del equipo de medición y de la acometida, según se trate, caso en el cual a ese SUSCRIPTOR o USUARIO se le tratará en forma independiente de los demás.

**CLÁUSULA 34. - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS QUE CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:** El consumo se establecerá por la diferencia de lecturas, operación aritmética que consiste en la diferencia que arroje la sustracción entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor multiplicada la diferencia por el factor de multiplicación.

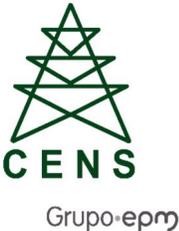
**CLÁUSULA 35. - PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LAS PARTES EN LA MEDICIÓN:** Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros períodos de la misma cuenta, o con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

**PARÁGRAFO:** Se entiende que no existe acción u omisión de LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR o USUARIO en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

- 1) El medidor ha sido retirado para revisión o dañado por culpa no imputable al SUSCRIPTOR o USUARIO.
- 2) Por desperfectos en el aparato de medida que impidan el registro adecuado del consumo.
- 3) Por investigación de desviaciones significativas de los consumos, mientras se descubre su causa.
- 4) Fuerza mayor o caso fortuito.

**CLÁUSULA 36. - PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO EL MEDIDOR HA SIDO RETIRADO PARA REVISIÓN O CALIBRACIÓN O SE ESTÉ INVESTIGANDO UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA:** Para estimar el consumo facturable cuando el medidor ha sido retirado para revisión o calibración o se esté investigando una desviación significativa, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- 1) **SERVICIO RESIDENCIAL:** Mientras el medidor permanece en el laboratorio, el consumo podrá establecerse con base en los consumos promedios individuales o consumo promedios de

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

SUSCRIPTORES o USUARIOS que estén en el mismo estrato o con base en aforos individuales o con base en el medidor provisional que se le instale.

- 2) **SERVICIO NO RESIDENCIAL:** El consumo se calculará mediante aforo individual o con base en el medidor provisional que se le instale.

**PARÁGRAFO:** Una vez se determine la causa que dio origen a la desviación significativa, o se instale el medidor calibrado, verificado o reemplazado, LA EMPRESA abonará o cargará las diferencias en las facturaciones siguientes, si a ello hubiere lugar, después de establecer el consumo a facturar con base en el registro del medidor durante el período o los periodos siguientes siempre que se mantengan las condiciones de consumo similares.

**CLÁUSULA 37. - PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN LA MEDICIÓN:** La falta de medición del consumo, por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO justifica la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que LA EMPRESA determine el consumo con base en los períodos anteriores o en los de SUSCRIPTORES o USUARIOS en circunstancias similares o en aforos individuales, hasta tanto el SUSCRIPTOR o USUARIO elimine la causa.

**PARÁGRAFO 1:** Se entiende que existe acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

- a) No permitir a los trabajadores de LA EMPRESA y personal autorizado, el acceso al medidor para tomar la lectura.
- b) Retirar el contador por su propia cuenta y sin conocimiento de LA EMPRESA.
- c) Manipular o alterar, modificar el contador, la acometida o elementos asociados.
- d) Previo requerimiento de LA EMPRESA, no adquirir o reparar el medidor a satisfacción de LA EMPRESA en el plazo que ésta fije.

**PARÁGRAFO 2:** Una vez el SUSCRIPTOR o USUARIO elimine la causa, sin que LA EMPRESA hubiere suspendido o cortado el servicio, se abonará o cargará a la facturación las diferencias en el siguiente período de facturación, si a ello hubiere lugar.

**CLÁUSULA 38. - PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA EN LA MEDICIÓN:** El valor del consumo se estimará con base en consumos promedios de otros períodos del mismo SUSCRIPTOR o USUARIO, o con base en consumos promedios de SUSCRIPTORES o USUARIOS que estén en similar circunstancia o con base en aforos individuales,

No obstante, lo anterior, perderá el derecho a recibir el precio en los siguientes eventos:

- a) De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

b) Cuando, según el presente contrato, la instalación de los instrumentos de medición corresponda a la empresa y transcurra un plazo de seis meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de la empresa en la medición.

**PARÁGRAFO:** Una vez LA EMPRESA elimine la causa, se abonará o cargará a la facturación las diferencias de los consumos, si a ello hubiere lugar en los siguientes períodos de facturación.

**CLÁUSULA 39. - CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO:** El consumo facturable a los SUSCRIPTORES o USUARIOS cuyo equipo de medida corresponda a un medidor prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el SUSCRIPTOR o USUARIO pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor. Estos medidores podrán ser suministrados por LA EMPRESA o por el SUSCRIPTOR o USUARIO.

**PARÁGRAFO:** En el caso de los SUSCRIPTORES o USUARIOS que forman parte de un sistema de comercialización prepago, se aplicaran las regulaciones de la CREG al respecto y de normas concordantes.

**CLÁUSULA 40. - FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES:** Los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los SUSCRIPTORES o USUARIOS del respectivo conjunto habitacional.

La persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a LA EMPRESA, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. En caso de encontrarse diferencia entre los consumos individuales con relación al consumo general del medidor general causado por el mal estado de las instalaciones eléctricas de propiedad de los SUSCRIPTORES o USUARIOS, LA EMPRESA podrá cobrar de acuerdo con la diferencia que registra el equipo de medida general y la suma de los medidores individuales.

El servicio de energía para áreas comunes que corresponda a iluminación de vías o exteriores de los conjuntos habitacionales y que no disponga de equipo de medida se calculará con un factor de utilización de un cincuenta por ciento (50%).

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

## CAPÍTULO VI EQUIPO DE MEDIDA

**CLÁUSULA 41. - EQUIPOS DE MEDIDA:** La medición de los consumos es un derecho del SUSCRIPTOR o USUARIO y de la EMPRESA.

Por regla general, todos los SUSCRIPTORES o USUARIOS deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los SUSCRIPTORES o USUARIOS a los que, por razones de tipo técnico, de seguridad, interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales, no sea obligatorio instalarles medidor.

LA EMPRESA podrá instalar medición provisional al SUSCRIPTOR o USUARIO que no cuente con equipo de medida o cuyas instalaciones no cumplan los requisitos técnicos para obtener una medición definitiva, mientras éste ejecuta las obras necesarias para su adecuación. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no ejecuta las obras requeridas dentro del término que se le señale, LA EMPRESA suspenderá el servicio o las realizará cobrando en la factura los valores correspondientes.

El SUSCRIPTOR o USUARIO asumirá los costos de adquisición, mantenimiento, reparación e instalación del equipo de medida.

**CLÁUSULA 42. - ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN:** El SUSCRIPTOR o USUARIO puede suministrar el equipo de medida manifestando tal hecho por escrito al momento de diligenciar la solicitud de servicio. La aceptación del medidor adquirido por el SUSCRIPTOR o USUARIO quedará sujeta a la verificación de sus condiciones técnicas mediante su revisión en el laboratorio de LA EMPRESA o en otro debidamente acreditado.

Si LA EMPRESA rechaza el equipo de medida, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá suministrar uno nuevo, de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término, sin que el SUSCRIPTOR o USUARIO suministre e instale el equipo de medida LA EMPRESA podrá suministrarlo e instalarlo y facturar al SUSCRIPTOR o USUARIO su valor.

La conexión de la acometida, así como la instalación, retiro, cambio, traslado y sellado del equipo de medición deberá ser efectuado por LA EMPRESA o por personal autorizado por ella.

Ninguna persona podrá manipular, alterar, intervenir ni desconectar los aparatos y equipos de medida y control una vez sean conectados por LA EMPRESA.

Por ser inherente al derecho de propiedad, corresponde al SUSCRIPTOR o USUARIO la custodia y conservación de los equipos de medida, de control y de los sellos de seguridad.

**CLÁUSULA 43. - UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA:** Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Cuando la localización del medidor ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, LA EMPRESA

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

exigirá como condición para la reconexión del servicio el cambio de su localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Previa solicitud escrita del SUSCRIPTOR o USUARIO, el cambio de la localización del medidor podrá ser efectuado por LA EMPRESA, para el efecto, los valores que genere dicha adecuación se facturarán al SUSCRIPTOR o USUARIO.

**CLÁUSULA 44. - REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA:** Cuando LA EMPRESA determine que el equipo no permite medir en forma adecuada los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del SUSCRIPTOR o USUARIO hacerlo reparar o reemplazarlo a satisfacción de LA EMPRESA. El SUSCRIPTOR o USUARIO también estará obligado a reemplazar el medidor, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.

En los anteriores eventos, LA EMPRESA informará las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida, requiriendo al SUSCRIPTOR o USUARIO para que lo adquiera o reemplace por su cuenta. Si pasado un periodo de facturación el SUSCRIPTOR o USUARIO no toma las acciones señaladas para reparar o reemplazar el equipo, LA EMPRESA lo reemplazará por uno nuevo y lo instalará, facturando al SUSCRIPTOR o USUARIO el nuevo equipo. Se exceptúa del anterior procedimiento, los casos en los cuales se compruebe adulteración o manipulación del equipo de medida, evento en el cual LA EMPRESA podrá reemplazar e instalar inmediatamente uno nuevo a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO.

Cuando se trate de cambio de medidor por desarrollo tecnológico LA EMPRESA comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio y le concederá un plazo igual a un periodo de facturación para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a LA EMPRESA. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, LA EMPRESA procederá a costa del SUSCRIPTOR o USUARIO a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor.

Si el equipo de medida no registra en forma correcta los consumos, LA EMPRESA comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO tal situación y establecerá un plazo para la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no calibra, repara o reemplaza el equipo en el plazo estipulado por LA EMPRESA, se procederá por parte de ésta a realizar la acción correspondiente a costa del SUSCRIPTOR o USUARIO.

**PARÁGRAFO:** Mientras se verifica el funcionamiento del equipo de medida y se instala uno nuevo, el consumo se estimará de acuerdo con el procedimiento descrito en el presente contrato. Para los eventos de manipulación del equipo o la acometida, el consumo se establecerá de acuerdo con lo señalado en este contrato mientras se instale el medidor.

**CLÁUSULA 45. - CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA:** LA EMPRESA verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en su laboratorio.

LA EMPRESA podrá instalar un equipo de medida en forma provisional, mientras se determina el estado del medidor retirado.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

El SUSCRIPTOR o USUARIO no podrá negar el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA 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, y si lo hiciera, LA EMPRESA podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso a las instalaciones del SUSCRIPTOR o USUARIO.

En el evento que el inmueble donde se mida el consumo, sea parte de una Propiedad Horizontal, o de Unidad Inmobiliaria cerrada, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá dar las instrucciones suficientes y necesarias para que LA EMPRESA pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor, y las instalaciones internas.

**PARÁGRAFO 1: MEDIDOR TESTIGO.** LA EMPRESA podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el del SUSCRIPTOR o USUARIO o en las redes o líneas eléctricas que alimentan los SUSCRIPTORES o USUARIOS, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores y/o el correcto uso del servicio suministrado. Este medidor debe cumplir las características técnicas exigidas y de ello se dejará constancia al SUSCRIPTOR o USUARIO, manifestándole que de presentarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del medidor testigo. Le queda prohibido al SUSCRIPTOR o USUARIO manipular bajo cualquier modalidad este medidor.

**PARÁGRAFO 2: MACROMEDIDA EN TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN.** LA EMPRESA podrá instalar en cada transformador de distribución ya sea de su propiedad o de los SUSCRIPTORES o USUARIOS, un contador general que registre la energía entregada a estos SUSCRIPTORES o USUARIOS. Estos equipos de medida deben cumplir las normas técnicas vigentes. En caso que los SUSCRIPTORES o USUARIOS impidan a LA EMPRESA o no permitan la instalación de estos equipos de control, LA EMPRESA podrá desconectar el transformador respectivo. Una vez eliminada la causa se procederá a la reconexión del servicio.

**CLÁUSULA 46. - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO DE MEDIDA:** Las características del equipo de medida serán las establecidas en el Manual Normas Técnicas para Diseño y Construcción de Obras Eléctricas de LA EMPRESA.

**CLÁUSULA 47. - GARANTÍA:** El correcto funcionamiento del equipo suministrado por LA EMPRESA se avala por un período igual al extendido por el fabricante, el cual comienza a correr desde el momento de la instalación. Si el medidor presenta defectos en su fabricación o no funciona correctamente durante el período de garantía, LA EMPRESA lo repondrá por su cuenta.

Si el SUSCRIPTOR o USUARIO adquiere el medidor por su cuenta, LA EMPRESA no responde por la garantía.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

## **CAPÍTULO VII DE LA SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO**

**CLÁUSULA 48. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** El servicio se podrá suspender en los siguientes eventos:

- 1) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por interés de servicio, fuerza mayor o caso fortuito.
- 2) Cuando exista inestabilidad del inmueble o del terreno.
- 3) Cuando la acometida, instalaciones internas o equipos instalados a ella, generen o puedan generar daños a las redes y equipos de LA EMPRESA, o desmejoren la continuidad y calidad del servicio. En todo caso LA EMPRESA informará y dará las recomendaciones al causante.
- 4) No pagar la factura expedida por LA EMPRESA dentro de la fecha señalada, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos. En el evento de que exista mora en el pago de más de un período LA EMPRESA podrá requerir la cancelación inmediata.
- 5) Hacer conexiones no autorizadas por LA EMPRESA.
- 6) Dar al servicio un uso distinto al convenido con LA EMPRESA.
- 7) Proporcionar el servicio a otro inmueble, en forma temporal o permanente.
- 8) Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin la autorización de LA EMPRESA.
- 9) Alterar las conexiones o aparatos de medida o de control.
- 10) Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida o de control; retirar, romper, cambiar o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida.
- 11) Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que existan causas justificadas de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una factura adulterada.
- 12) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de LA EMPRESA o de los SUSCRIPTORES o USUARIOS.
- 13) Impedir a los trabajadores y personal autorizado por LA EMPRESA, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los medidores.
- 14) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo.
- 15) No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes de LA EMPRESA por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- 16) Conectar equipos a las acometidas externas sin la autorización de LA EMPRESA.
- 17) Efectuar sin autorización de LA EMPRESA una reconexión no autorizada.
- 18) Aumentar la capacidad contratada sin permiso de LA EMPRESA.
- 19) No permitir la Instalación de un equipo de medida provisional, de un contador testigo o de la macromedida en un transformador de distribución.
- 20) En los conjuntos habitacionales cerrados, cuando se impida la revisión, suspensión o instalación de equipos de medida o de control, se suspenderá el servicio a todo el condominio, previa comunicación a su administrador, que se dirigirá a la dirección del conjunto habitacional correspondiente.
- 21) Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

**PARÁGRAFO:** LA EMPRESA restablecerá el servicio una vez el SUScriptor o USUARIO elimine la causa que dio origen a la suspensión, haya pagado los gastos de reconexión o de reinstalación en los que LA EMPRESA haya incurrido.

**CLÁUSULA 49. - SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO:** El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido en común acuerdo y generará también la suspensión del contrato. Para tales efectos se deberá observar el siguiente procedimiento:

EL SUScriptor o USUARIO presentará ante LA EMPRESA solicitud por escrito por lo menos con una antelación de tres (3) días hábiles a la fecha de suspensión efectiva. A la solicitud se anexará:

- a) Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien expedido dentro del mes anterior a la petición.
- b) Autorización escrita del propietario del bien si esta calidad no la tiene el solicitante.
- c) Manifiestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida y que se compromete a responder en el evento de que a estos aparecieran con posterioridad y se les hubieran causado daños. De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para la suspensión.

Cuando sea viable la suspensión del servicio por mutuo acuerdo, LA EMPRESA dejará constancia de la lectura del medidor y procederá a cobrar el consumo que se hubiere generado en ese período de facturación. LA EMPRESA no emitirá factura, salvo cuando existan obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión como deudas pendientes por consumos anteriores, financiación de deuda, cargos por conexión o cargos por suspensión.

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

**CLÁUSULA 50. - SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO:** En interés del servicio: LA EMPRESA podrá suspender el servicio en los siguientes casos:

- a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los SUScriptORES o USUARIOS.
- b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el SUScriptor o USUARIO pueda ejercer sus derechos.

**CLÁUSULA 51. - TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:** LA EMPRESA podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en los siguientes eventos:

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- 1) Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO incumpla en el pago de cinco (5) facturas consecutivas en un lapso de un (1) año y se reincida en una causal de suspensión en un periodo de dos (2) años.
- 2) 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.
- 3) 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 LA EMPRESA.
- 4) Se encuentre adulterada o falsificada la factura de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se haya hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, o para cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del mismo.
- 5) Cuando se reconecte el servicio sin autorización de LA EMPRESA por más de dos (2) veces en un (1) año, sin que se hubiere eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- 6) Cuando conociendo el SUSCRIPTOR 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.
- 7) Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de sus derechos.
- 8) Orden de autoridad competente.
- 9) Vencimiento del plazo del contrato cuando se haya pactado.

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

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

**CLÁUSULA 52. - RESOLUCIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El contrato de suministro del servicio energía eléctrica podrá darse por terminado en los siguientes eventos:

- 1) Por mutuo acuerdo entre las partes, siempre que exista anuencia de los terceros que puedan verse afectados.
- 2) El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá dar por terminado el contrato cuando: LA EMPRESA incumpla sus obligaciones, o éste no desee continuar con el suministro de energía eléctrica en el inmueble, o cuando suscriba contrato con otro comercializador.
- 3) Por vencimiento de términos cuando se haya pactado.

Para todo lo anterior, el SUSCRIPTOR o USUARIO debe dar preaviso escrito a LA EMPRESA con antelación igual a un período de facturación 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.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

**CLÁUSULA 53. - CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE:** Para restablecer el servicio, el SUSCRIPTOR o USUARIO debe eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte y pagar en los plazos que se le fijen los siguientes conceptos:

- 1) La deuda y los intereses de mora.
- 2) Los derechos de conexión o reinstalación, según se trate.
- 3) Todos los costos, honorarios y costas que genere el cobro judicial, cuando se haga necesario para procurar el pago de las obligaciones.
- 4) Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida, red interna y en la ubicación del medidor, el SUSCRIPTOR o USUARIO debe cancelar todos los gastos y costos que estas actividades generen.

En caso de reinstalación, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá sufragar todos los gastos y costos que se generen, como si se tratara de una solicitud nueva.

El plazo para efectuar la reconexión del servicio, una vez se superen las causas que dieron origen a la suspensión, es de tres (3) días hábiles.

## **CAPÍTULO VIII SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CARGOS POR CONEXIÓN.**

**CLÁUSULA 54. - SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** LA EMPRESA dará a conocer los servicios adicionales que presta y sus costos e informará anualmente los cargos por conexión del servicio que regirán para el año respectivo.

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

## **TÍTULO III CALIDAD DEL SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES**

### **CAPÍTULO I CALIDAD DEL SERVICIO**

**CLÁUSULA 55. - CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO:** LA EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad bajo los parámetros definidos por la CREG.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

## CAPÍTULO II FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 56. - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Se entiende como falla en la prestación del servicio el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio, por causa no imputable al SUSCRIPTOR o USUARIO.

Por la falla en la prestación del servicio, LA EMPRESA compensará al SUSCRIPTOR o USUARIO de acuerdo a lo establecido por la CREG para los indicadores de calidad del servicio.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** No habrá falla en la prestación del servicio cuando:

- a) Por reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, siempre y cuando se avise oportunamente a los SUSCRIPTORES o USUARIOS.
- b) La suspensión o el corte se ejecute para evitar perjuicios a terceros o las partes, por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que LA EMPRESA hubiere empleado toda la diligencia posible y se le hubiere otorgado al SUSCRIPTOR o USUARIO la posibilidad de ejercer los mecanismos de defensa en sede de LA EMPRESA contra esa decisión.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La falla del servicio da derecho al SUSCRIPTOR o USUARIO, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. No cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación. El descuento en el cargo fijo, si lo hubiere, opera de oficio por parte de LA EMPRESA.
2. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del SUSCRIPTOR o USUARIO afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al SUSCRIPTOR o USUARIO; más el valor de las inversiones o gastos en que el SUSCRIPTOR o USUARIO haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse, en favor del SUSCRIPTOR o USUARIO, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

### CAPÍTULO III RESPONSABILIDAD DE LAS REDES ELECTRICAS

**CLÁUSULA 57. - REDES Y ACOMETIDAS:** Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- 1) **REDES INTERNAS:** El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR o USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables.

El SUSCRIPTOR o USUARIO bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el técnico electricista, tecnólogo o ingeniero, con matrícula profesional vigente, que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la legislación establezca para cada uno de ellos. Sin embargo, las partes pueden pactar que la construcción y diseño de la red interna la realice LA EMPRESA.

Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local o de transmisión regional, LA EMPRESA efectuará la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el SUSCRIPTOR o USUARIO proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

El valor de la revisión que realice LA EMPRESA por solicitud del SUSCRIPTOR o USUARIO será asumido por éste.

- 2) **ACOMETIDAS:** El diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR o USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables. Sin embargo, LA EMPRESA puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión.

Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO lo solicite o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local o de transmisión regional, LA EMPRESA efectuará su revisión para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el SUSCRIPTOR o USUARIO proceda a repararla o adecuarla, en el término que se le señale. El valor de la revisión que realice LA EMPRESA por solicitud del SUSCRIPTOR o USUARIO será asumido por éste.

Cuando una acometida pueda convertirse en una red de uso general, LA EMPRESA podrá hacerle derivaciones, modificaciones y ampliaciones, pero deberá remunerar al propietario por su utilización de acuerdo con la normatividad vigente.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- 3) **REDES DE USO GENERAL:** El SUSCRIPTOR o USUARIO no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras sobre éstas, salvo autorización expresa de LA EMPRESA.

Corresponde a LA EMPRESA la administración, operación y mantenimiento de las redes de uso general y al propietario la reposición de éstas.

**CLÁUSULA 58. - PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliar será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al SUSCRIPTOR o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes. Pero ello no exime al SUSCRIPTOR o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, LA EMPRESA no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad del SUSCRIPTOR o USUARIO, sin su consentimiento. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

## **TÍTULO IV LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES**

**CLÁUSULA 59. - LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES:** El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de servicio público en los siguientes casos:

- 1) Fuerza mayor o caso fortuito, declarada por autoridad competente, que lo imposibilite para continuar asumiendo las obligaciones propias de este contrato.
- 2) Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la sentencia.
- 3) Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO es el poseedor o tenedor del inmueble y devuelva la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. Para que la liberación solidaria proceda, el interesado deberá presentarle a LA EMPRESA el documento en el cual el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del inmueble acepte expresamente asumir tales obligaciones como SUSCRIPTOR o USUARIO.

Conforme a lo establecido en la ley 142 de 1994, Art. 128, las comisiones de regulación podrán señalar, por vía general, los casos en los que el SUSCRIPTOR o USUARIO podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante LA EMPRESA que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

**PARÁGRAFO 1:** La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en esta cláusula, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

**PARÁGRAFO 2:** Conforme a lo dispuesto en la Ley 820 de 2003 (Ley de Arrendamiento de Vivienda Urbana), 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 LA EMPRESA 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.

## **TÍTULO V DEFENSA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN SEDE DE EMPRESA**

### **CAPÍTULO I PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES**

**CLÁUSULA 60. - MECANISMOS DE DEFENSA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA:** De acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa del SUSCRIPTOR o USUARIO en sede de LA EMPRESA 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:

- 1) **PETICIÓN:** Solicitud de un SUSCRIPTOR o USUARIO dirigida a LA EMPRESA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.
- 2) **QUEJA:** Acto por el cual el SUSCRIPTOR 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.
- 3) **RECURSOS:** Medios de defensa que la ley otorga al SUSCRIPTOR o USUARIO para controvertir asuntos relacionados con la prestación del servicio. Comprende los de reposición y en subsidio el de apelación.
  - a) **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Mecanismo jurídico que la ley otorga al SUSCRIPTOR o USUARIO y que consiste en una solicitud dirigida a LA EMPRESA para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- b) **RECURSO DE APELACIÓN:** (SUBSIDIARIO): Medio que la ley otorga al SUScriptor o USUARIO para controvertir las decisiones de LA EMPRESA. 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.

**CLÁUSULA 61. - 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 o USUARIO podrá presentar peticiones y quejas respetuosas a LA EMPRESA a través de cualquier medio. Las peticiones y quejas que se presenten por escrito deberán contener:
- a) La designación en lo posible de la dependencia de LA EMPRESA a la que se dirige.
  - b) Los nombres y apellidos completos del SUScriptor 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 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.

En caso de una solicitud conjunta de varios SUScriptores 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 las oficinas designadas por LA EMPRESA para tal fin.

LA EMPRESA dispondrá de formularios para que sean diligenciados por los SUScriptores o USUARIOS.

Los terceros no puedan ejercer el derecho de petición ante LA EMPRESA 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 Art. 74 de la Constitución Política, y por cuanto

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

los referidos datos y documentos están sujetos a la protección aludida en los incisos 3 y 4 del Art. 15 de la Constitución Política.

- 2) **PETICIONES INCOMPLETAS:** Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, LA EMPRESA, 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR o USUARIO aporte la información requerida, comenzarán otra vez a correr los términos. En adelante, LA EMPRESA no podrá pedir más complementos y decidirá de fondo. LA EMPRESA se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.
- 4) **DESISTIMIENTO:** El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. Igualmente, se entenderá que el SUSCRIPTOR 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 TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:** LA EMPRESA, 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 SUSCRIPTOR 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:** LA EMPRESA informará al SUSCRIPTOR 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, o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al SUSCRIPTOR o USUARIO por correo ordinario, electrónico o por fax, a la direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- 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 LA EMPRESA 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 LA EMPRESA 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 hayan 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 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 cuente LA EMPRESA o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra de la decisión. El aviso indicará la fecha y la de 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 62. - 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>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- b) La designación de la dependencia de LA EMPRESA 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 consumo 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 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 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 LA EMPRESA.
  - 2.3) Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo 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, LA EMPRESA lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.
- 4) **DESISTIMIENTO:** El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá desistir de los recursos.
- 5) **DEL TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE REPOSICIÓN:** LA EMPRESA, 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

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

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, LA EMPRESA 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 decreta la práctica de pruebas indicará, con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio y se comunicará al SUScriptor o USUARIO. Mientras se surte este término, el plazo para responder de fondo la petición quedará suspendido.

Si el SUScriptor o USUARIO solo interpuso el recurso de reposición, la actuación de LA EMPRESA adelantada se entenderá agotada cuando se le notifique al SUScriptor 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 63. - DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** LA EMPRESA, 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 LA EMPRESA 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 la misma, en desarrollo del contrato.

## TÍTULO VI INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

### CAPÍTULO I CONTROL DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS E INVESTIGACIÓN POR POSIBLE EXISTENCIA DE IRREGULARIDADES.

**CLÁUSULA 64. – PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DEL USO NO AUTORIZADO O IRREGULAR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** De Acuerdo a lo establecido en la legislación vigente de los Servicios Públicos Domiciliarios y lo contenido en el presente contrato, LA EMPRESA investigará todo uso no autorizado o irregular del servicio de energía eléctrica, según el

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

procedimiento aquí establecido, garantizando el debido proceso de los SUSCRIPTORES o USUARIOS.

**CLÁUSULA 65. - CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO QUE GENERAN EL COBRO DE LOS CONSUMOS NO REGISTRADOS:** Generan incumplimiento del contrato por uso irregular o no autorizado del servicio de energía eléctrica y dan lugar a la facturación de energía recuperada las siguientes casuales:

1. Hacer derivaciones de la red local, del cable de la acometida del Suscriptor y/o Usuario, de otra acometida, derivaciones en el bloque de conexiones (bornera) del equipo de medida, del barraje de la caja del medidor, de la subestación, o utilizar el servicio a través de una acometida directa (servicio directo), efectuadas sin la autorización de la Empresa, cuyo objeto es evitar total o parcialmente la medición del consumo.
2. Hacer intervenciones o alteraciones a los aparatos de medición o de control sin la autorización de la Empresa, con el fin de evitar total o parcialmente la medición del consumo.
3. Alterar, modificar las características técnicas de los transformadores de corriente (Ct's) y de potencial (Pt's), cambiar los transformadores de corriente y tensión sin la autorización de la Empresa, modificar la relación de transformación, interrumpir las señales de corriente y tensión o utilizar cualquier mecanismo que impida el correcto registro de energía en los equipos de medida.

**PARÁGRAFO:** Cuando se retiren, rompan o adulteren cualquiera de los sellos de protección, condenación, control o elementos de seguridad de los equipos de medida o cuando los encontrados no corresponden a los instalados por la empresa, se procederá a cobrar a través de la factura el valor del sello retirado, roto o adulterado, al SUSCRIPTOR y/o USUARIO causante de tal conducta.

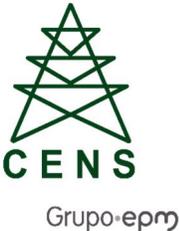
**CLÁUSULA 66. – CÁLCULO DEL CONSUMO NO REGISTRADO.** La Empresa recuperará el consumo no registrado aplicando las siguientes fórmulas de acuerdo con la clase de irregularidad detectada.

**PARÁGRAFO 1:** Para todos los casos señalados en las 66.1 y 66.2, se aplicará el período de los cinco (5) meses (TP) como máximo, de no ser posible establecer con certeza la duración de la irregularidad.

**PARÁGRAFO 2:** En todos los casos señalados en las cláusulas 66.1 y 66.2, el valor del consumo no registrado (VCNR), se liquidará en pesos multiplicando los siguientes factores: Consumo no registrado (CNR), tarifa vigente (TV) del servicio de energía, en el período en el que se detectó la irregularidad y el tiempo de permanencia (TP) de ésta.

**Fórmula para liquidar en pesos el consumo no registrado:**  

$$VCNR = CNR * TV * TP$$

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

De donde:

VCNR = Valor del consumo no registrado.

CNR = Consumo no registrado.

TV = Tarifa vigente del servicio de energía para el mes en el que se detectó la irregularidad.

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

**NOTA 1 :** Si por acción u omisión de las partes el consumo promedio de los Suscriptores o Usuarios en los últimos seis (6) periodos se vio afectado por un error de lectura o cualquier otra acción, que obligó a la Empresa a corregir esta irregularidad mediante un ajuste de energía el consumo de uno o varios periodos, la Empresa tendrá en cuenta el consumo real facturado y cobrado del respectivo periodo afectado, para determinar el promedio del Suscriptor o Usuario, con el fin de determinar la energía dejada de facturar.

**NOTA 2:** Para los Suscriptores o Usuarios NO RESIDENCIALES que trabajen jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización dependerá de la actividad en que se desarrolle el predio. El factor de utilización para alumbrados exteriores será del 50%

**CLÁUSULA 66.1. HACER DERIVACIONES DE LA RED LOCAL, DEL CABLE DE LA ACOMETIDA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, DE OTRA ACOMETIDA, DE LOS BORNES DEL TRANSFORMADOR, DERIVACIONES EN EL BLOQUE DE CONEXIONES (BORNERA) DEL EQUIPO DE MEDIDA, DEL BARRAJE DE LA CAJA DEL MEDIDOR, DEL BARRAJE DE LA SUBESTACIÓN, O RETIRAR EL EQUIPO Y UTILIZAR EL SERVICIO A TRAVÉS DE UNA ACOMETIDA DIRECTA (SERVICIO DIRECTO), EFECTUADAS SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA, CUYO OBJETO ES EVITAR TOTAL O PARCIALMENTE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO:**

Toda derivación actúa como una acometida paralela a la del usuario y son utilizadas o susceptibles de ser utilizadas para evitar total o parcialmente la medición del consumo en el equipo de medida. Los aparatos eléctricos conectados a una derivación no son registrados por el equipo de medida.

Si el Suscriptor o Usuario no permite realizar el censo de carga o aforo al interior del inmueble o determinar que aparatos eléctricos se encuentran conectados a la derivación, la Empresa establecerá el consumo no registrado, teniendo en cuenta las características técnicas de la derivación encontrada, así como también las características técnicas de la instalación establecidas en esta cláusula entre otras, las siguientes:

- a) La modalidad del servicio: Dependiendo de la modalidad que se desarrolle en el inmueble, si es residencial o no residencial.
- b) La clase de uso del servicio en derivación: Si la derivación es monofásica bifilar, bifásica trifilar o trifásica tetrafilar.
- c) El calibre de la acometida utilizado en la derivación.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

d) La carga medida en amperios y el voltaje de la derivación con la pinza voltiamperimetrica al momento de efectuar la revisión en presencia del usuario.

**1.) PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE CONSUMO NO REGISTRADO CUANDO EL SUSCRIPTOR O USUARIO PERMITE EFECTUAR EL CENSO DE CARGA O AFORO.**

**a) Cuando se determina el aforo total relacionado en la revisión:**

**Sector residencial y no residencial:**

La Empresa calculará el consumo mensual no registrado con base en el aforo total tomado en la revisión en la cual se detectó la irregularidad, multiplicado por los factores de utilización señalados en la decisión empresarial expedida por LA EMPRESA para tal efecto, restándolo al consumo promedio del Suscriptor o Usuario en los últimos seis (6) meses y la diferencia se multiplicará por un período de cinco (5) meses de no ser posible establecer con certeza el tiempo de permanencia de la irregularidad. Cuando en el aforo no haya sido posible obtener las características individuales de demanda o potencia de algún aparato eléctrico, esta se calculará con base en las mediciones de corriente y voltaje de dicho aparato.

**Fórmula para calcular el consumo no registrado:**

$$\text{CNR} = (\text{A} - \text{CP}) * \text{TP}$$

$$\text{CNR} = \text{Kwh-}$$

**totales** De donde:

**CNR** = Consumo no registrado.

**A** = Aforo Total de la revisión (en Kilovatios Hora/mes).

**CP** = Consumo promedio del Suscriptor o Usuario de los últimos seis (6) meses (en Kilovatios Hora/mes).

**TP** = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

**b) Cuando se determina el aforo conectado a la derivación.**

**Sector residencial y no residencial:**

La Empresa podrá calcular el consumo no registrado 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, teniendo en cuenta los factores de utilización definidos en la decisión empresarial que para tal efecto se expedirá.

**Fórmula para calcular el consumo no registrado:**

$$\text{CNR} = \text{ANR} * \text{TP}$$

De donde:

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b> <b>VERSIÓN: 5.0</b>

**CNR** = Consumo no registrado.

**ANR** = Aforo de la derivación no registrada por el equipo de medida, que consiste en la sumatoria de la energía estimada consumida en kilovatios hora mes, por los equipos en un período de un mes.

**TP** = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

**c) Cuando se determina la carga medida en amperios y el voltaje de la derivación:**

**Sector residencial y no residencial:**

La EMPRESA podrá calcular el consumo no registrado tanto en el sector residencial como en el no residencial, teniendo en cuenta las mediciones instantáneas de corriente y voltaje de la derivación medida con la pinza voltiamperimétrica en el momento de la revisión en presencia del usuario, dependiendo del tipo de uso de la derivación, aplicando las siguientes formulas:

**Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado por carga medida de la derivación:**

**Servicio monofásico:**

$$\text{CNR} = (I * VF * TP * FU) / 1000$$

**Servicio bifásico**

$$\text{CNR} = (I * VFF * TP * FU) / 1000$$

**Servicio trifásico**

$$\text{CNR} = (1.73 * I * VFF * TP * FU) / 1000$$

**De donde:**

**CNR** = Consumo total no registrado en Kilovatios.

**I** = Intensidad de la corriente instantánea medida en amperios de la derivación.

**VF** = Voltaje entre fase y neutro.

**VFF** = Voltaje entre fases de acuerdo a las fórmulas establecidas.

**TP** = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en días.

**FU** = Factor de utilización. Es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, que para este caso corresponde a 12 horas.

**2.) PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE CONSUMO NO REGISTRADO CUANDO EL SUSCRIPTOR O USUARIO NO PERMITE EFECTUAR EL CENSO DE CARGA O AFORO.**

**Sector residencial**

**a) Por promedio general del estrato.**

La Empresa calculará el consumo mensual no registrado cuando el Suscriptor o Usuario no permita el aforo, con base en el promedio general del estrato en que se encuentra ubicado el Suscriptor o

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020 VERSIÓN: 5.0</b>

Usuario, multiplicado por cinco (5) meses, teniendo en cuenta la tabla definida anualmente por la Empresa.

**Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado:**

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

De donde:

CNR = Consumo no registrado (en kilovatios hora mes).

PGE = Promedio general del estrato (en kilovatios Hora/mes).

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad.

**b) Por capacidad de carga y calibre de la acometida en derivación.**

**Sector no residencial:**

La Empresa calculará el consumo mensual no registrado cuando el Suscriptor o Usuario no permita el aforo, de acuerdo con la capacidad de carga del calibre de la acometida utilizada en la derivación, según la siguiente tabla:

<b>CALIBRE</b>	<b>CARGA (AMPERIOS)</b>
14	20
12	25
10	30
8	40
6	55
4	70
2	95
1	110
1/0	125
2/0	145
3/0	165
4/0	195

**Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado:**

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

1) Servicio monofásico bifilar:  $CNR = (I * VF * TP * FU) / 1000$

2) Servicio bifásico trifilar:  $CNR = (I * VFF * TP * FU) / 1000$

3) Servicio trifásico tetrafilar:  $CNR = (1.73 * I * VFF * TP * FU) / 1000$

**CNR = Kwh-totales**

**De donde:**

**CNR** = Consumo no registrado

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

**VF** = Voltaje entre fase y neutro.

**VFF** = Voltaje entre fases, aplicando las fórmulas establecidas.

**TP** = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en días.

**FU** = Factor de utilización. Es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, que para el sector comercial y oficial es del 30% e industrial 40%.

**De donde:**

FU comercial y oficial = 7.2 horas diarias.

FU industrial = 9.6 horas diarias.

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

**c) Por carga medida en amperios:**

**Sector residencial y no residencial**

Cuando la EMPRESA no determine el calibre y voltaje de la derivación, pero determine la carga medida parcial en amperios tomada con la pinza voltiamperimétrica de la derivación en presencia del usuario y este **no permite el aforo**, con el fin de establecer la carga total o el aforo conectado a la derivación, podrá calcular el consumo no registrado de acuerdo a esta magnitud eléctrica, teniendo en cuenta la clase de uso del servicio, aplicando las siguientes formulas:

**Fórmulas para establecer el consumo no registrado**

- **Servicio monofásico bifilar**

$$CNR = (I * VF * TP * FU) / 1000$$

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b> <b>VERSIÓN: 5.0</b>

- **Servicio bifásico trifilar**

$$\text{CNR} = (I * \text{VFF} * \text{TP} * \text{FU}) / 1000$$

- **Servicio trifásico tetrafilar**

$$\text{CNR} = (1.73 * I * \text{VFF} * \text{TP} * \text{FU}) / 1000$$

$$\text{CNR} = \text{Kwh-totales}$$

**De donde:**

**CNR** = Consumo no registrado.

**I** = Intensidad de la corriente medida en amperios en la derivación.

**VF** = Voltaje medido entre fase y neutro de la red.

**VFF** = Voltaje medido entre fases en la red, aplicando las fórmulas establecidas.

**TP** = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad.

**FU** = Factor de utilización. Es el tiempo en horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, que para este caso corresponde a 12 horas al día.

**66.2. HACER INTERVENCIONES O ALTERACIONES A LOS APARATOS DE MEDICIÓN O DE CONTROL SIN LA AUTORIZACION DE LA EMPRESA, CON EL FIN DE EVITAR TOTAL O PARCIALMENTE LA MEDICION DEL CONSUMO**

Se consideran intervenciones o alteraciones a los aparatos de medición entre otras las siguientes:

Que los sellos de seguridad del medidor se encuentren manipulados, rotos, cortados, pegados con pócimas, repisados, que no correspondan con los instalados por la Empresa o sin sellos etc.

Que la tapa principal o cubierta este rota, perforada o con fisuras, sin sellos, con aditamentos externos, con señales de penetración de agua, tierra, agujas, sin tapa o cualquier otro material extraño.

Que el integrador no este roto, frenado, sin dientes, o que no correspondan con el tipo de medidor (tamaño), etc.

Que la base del medidor no esté partida ni perforada etc.

Que el bloque de conexiones (bornera) no presente derivación en los bornes de entrada y salida de las fases, puentes de tensión abiertos o con material aislante que impida el correcto registro, sin tornillos del puente de tensión, puentes en alambre o cable entre los bornes de entrada y salida, que presente conexiones invertidas de fases o by pass, que el bloque este perforado.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

Alteración interna al equipo de medida electromecánico o electrónico entre otras las siguientes; Puente(s) de tensión desconectado(s) y/o sin puente, abiertos o con material aislante, bobina de corriente desconectada, abierta, interrumpida o rota, con puente en alambre o cable entre el borne(s) de entrada y salida de la fase (s), resistencias conectadas en serie, con partículas u objetos que frenen el disco rotor; cojinetes inferiores y superiores sueltos, modificados de posición, imán de freno modificado de su altura, rotor deformado y demás, etc.

Los transformadores de medida que no correspondan a los instalados por la Empresa, que su instalación haya sido modificada y/o que los elementos de control hayan sido alterados, modificados o retirados.

Interrumpir la conexión directa del neutro de la acometida en el bloque de conexiones (bornera) del medidor, que el medidor se encuentre inclinado o acostado.

Las irregularidades detectadas en terreno, percibidas a simple vista y normalizadas en el sitio, que no requieran el retiro del equipo de medida para su inspección en el laboratorio de medidores, dan lugar a LA EMPRESA a cobrar la energía dejada de facturar.

Al momento de configurarse alguna de las causales que impidan el correcto registro de la energía consumida, LA EMPRESA podrá cobrar la energía dejada de facturar, con el respeto del derecho de defensa que le asiste al SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Para este cobro se tendrá en cuenta la existencia de una causalidad entre la irregularidad encontrada y la actuación del usuario que se beneficia o aprovecha de la incorrecta medición de sus consumos, sin perjuicio de la responsabilidad del SUSCRIPTOR y/o USUARIO de reparar o reemplazar el medidor a entera satisfacción de la empresa.

### **1.) PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE CONSUMO NO REGISTRADO CUANDO EL SUSCRIPTOR O USUARIO PERMITE EFECTUAR EL CENSO DE CARGA O AFORO:**

#### **a) Cuando se determina el aforo total relacionado en la revisión**

La Empresa calculará el consumo mensual no registrado con base en el aforo total tomado en la revisión en la cual se detectó la irregularidad, multiplicado por los factores de utilización señalados en la decisión empresarial expedida por la empresa para tal efecto, restándolo al consumo promedio del Suscriptor o Usuario en los últimos seis (6) meses y la diferencia se multiplicará por un período de cinco (5) meses. Cuando en el aforo no haya sido posible obtener las características individuales de demanda o potencia de algún aparato eléctrico, esta se calculará con base en las mediciones de corriente y voltaje de dicho aparato.

**Fórmula para el cálculo del consumo no registrado:**

$$\text{CNR} = (\text{A-CP}) * \text{TP}$$

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

**CNR = Kwh-totales**

De donde:

CNR = Consumo no registrado.

A = Aforo Total de la revisión (Kilovatios Hora/mes).

CP = Consumo promedio del Suscriptor o Usuario de los últimos seis (6) meses (en Kilovatios Hora/mes).

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

**b) Por identificación de la carga o aforo del circuito que no registra consumo.**

Si el Suscriptor o Usuario permite el aforo en el momento de ejecutar la revisión, la Empresa podrá calcular el consumo no registrado por el medidor con base en el aforo o carga de los aparatos eléctricos conectados al circuito de la fase(s) que no registra el consumo, teniendo en cuenta los factores de utilización definidos en la decisión empresarial. En los casos en que no haya sido posible obtener las características individuales de demanda o potencia de algún aparato eléctrico, esta se calculará con base en las mediciones de corriente y voltaje de dicho aparato(s).

**NOTA:** Técnicamente el funcionamiento de los aparatos eléctricos instalados en el inmueble no se ven afectados por los puentes de tensión abiertos, pero si afecta el registro del consumo y no necesariamente debe de haber una diferencia de carga entre la entrada y salida de las fase(s) para determinar el no registro del consumo.

**Fórmula para calcular el consumo no registrado**

$$\text{CNR} = \text{ACF} * \text{TP}$$

De donde:

**CNR** = Consumo no registrado por el equipo de medida.

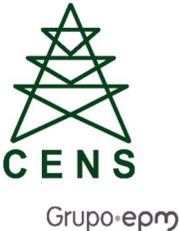
**ACF** = Aforo del circuito conectado a la fase(s) que no registra el consumo.

**TP** = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en días (150) o meses (5).

**c) Cálculo del consumo no registrado cuando se trata de una derivación en el bloque de conexiones (bornera) del medidor.**

La Empresa calculará el consumo no registrado como una derivación de acuerdo a los diferentes métodos de cálculo contenidos en la cláusula 66.1, teniendo en cuenta que se trata de una irregularidad, consistente en presentar una derivación en el bloque de conexiones del equipo de medida, con el fin de evitar total o parcialmente la medición del consumo.

**2.) PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DEL CONSUMO NO REGISTRADO CUANDO EXISTA ERROR DE FUNCIONAMIENTO EN EL EQUIPO DE MEDIDA.**

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

Para este cálculo se tendrá en cuenta los resultados obtenidos en el laboratorio de medidores debidamente certificado por la Superintendencia de industria y comercio, por las pruebas realizadas en terreno con equipo patrón o por los equipos de medida utilizados en terreno destinados por la Empresa para tal fin.

#### **Sector residencial y no residencial**

La Empresa calculará el consumo no registrado con base en el porcentaje (%) de error (Pe), estableciendo un consumo estimado con base en el promedio del Suscriptor o usuario y el porcentaje de error, la diferencia será el consumo no registrado multiplicado por un periodo de cinco (5) meses, aplicando la siguiente formula:

**Fórmula para calcular el consumo no registrado:**

$$CE = CP / 1 - Pe$$

Entonces,

$$CNR = (CE-CP)*TP$$

De donde:

**CE** = Consumo estimado por la Empresa.

**Pe** = Porcentaje de error (emitido en el informe del Laboratorio, por el equipo patrón o por equipos de medida utilizados en terreno).

**CP** = Consumo Promedio facturado durante seis (6) meses.

**CNR**= Consumo no registrado

**TP** = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad, de no establecerse se tomará ciento cincuenta (150) días o cinco (5) meses.

### **3. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE CONSUMO NO REGISTRADO CUANDO EL SUScriptor O USUARIO NO PERMITE EFECTUAR EL CENSO DE CARGA O AFORO.**

#### **Sector residencial**

##### **a) Por promedio general del estrato.**

La Empresa calculará el consumo mensual no registrado cuando el Suscriptor o Usuario no permita el aforo, con base en el promedio general del estrato en que se encuentra ubicado el Suscriptor o Usuario, multiplicado por cinco (5) meses, teniendo en cuenta la tabla definida anualmente por la Empresa.

**Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado:**

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

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

De donde:

CNR = Consumo no registrado (en kilovatios hora mes).

PGE = Promedio general del estrato (en kilovatios Hora/mes).

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad.

#### Sector no residencial

#### b) Por capacidad de carga del calibre de la acometida con la cual se presta el servicio

La Empresa calculará el consumo no registrado 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 no registrado:

- 1) Servicio monofásico bifilar:  $\text{CNR} = (I * VF * TP * FU) / 1000$
- 2) Servicio bifásico trifilar:  $\text{CNR} = (I * VFF * TP * FU) / 1000$
- 3) Servicio trifásico tetrafilar:  $\text{CNR} = (1.73 * I * VFF * TP * FU) / 1000$

$$\text{CNR} = \text{Kwh-totales}$$

De donde:

CNR = Consumo no registrado.

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.

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en días o meses.

FU = Factor de utilización. Es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, que para el sector comercial y oficial es del 30% e industrial 40%.

De donde:

FU comercial y oficial = 7.2 horas diarias.

FU industrial = 9.6 horas diarias.

#### c) Por porcentaje (%) de error de acuerdo a las características técnicas del medidor instalado y de acuerdo al número de fase(s) sin registrar.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

Cualquier fase(s), que presente el puente de tensión abierto o no registre consumo por alguna de las fases en el equipo de medida, **técnicamente no registra el consumo**, razón por la cual la Empresa establecerá el porcentaje (%) de error del consumo no registrado de acuerdo al tipo de medidor instalado y al número de fases del mismo de la siguiente manera:

TIPO DE MEDIDOR	NUMERO DE FASES	%DEL CONSUMO NO REGISTRADO
MONOFASICO BIFILAR	UNA(1)	100%
BIFASICO TRIFILAR	DOS(2)	50% POR FASE
TRIFASICO TETRAFILAR	TRES(3)	33.33% POR FASE

La Empresa sumará los porcentajes (%) establecidos de acuerdo al número de fase(s) encontradas con el puente de tensión abierto o que no registre consumo, dependiendo del tipo de medidor instalado para el cálculo del consumo.

**NOTA 1:** Es de aclarar que los aparatos eléctricos conectados al circuito de la fase(s) con el puente de tensión abierto funcionan normalmente, pero su consumo no es registrado por el medidor.

**NOTA 2:** En el evento que el medidor se retire para revisión en el laboratorio, tendrá prioridad para este cálculo el porcentaje (%) de error emitido en el informe de resultados del laboratorio.

Una vez determinado el porcentaje (%) de error, la Empresa calculará el consumo no registrado de acuerdo a la fórmula establecida en esta cláusula en el numeral 2.

#### **4. PROCEDIMIENTO PARA EL CALCULO DEL CONSUMO NO REGISTRADO CON EQUIPO DE MEDIDA INDIRECTA (TRANSFORMADORES DE CORRIENTE (TC's) Y DE POTENCIAL (TP's).**

##### **a) Cálculo cuando exista macromedidor o medidor de respaldo:**

Cuando exista de macromedidor o medidor de respaldo y el registro de este sea mayor al medido por el equipo de medida de los Suscriptores o Usuarios, la Empresa establecerá el consumo no registrado con base en la diferencia de las dos medidas.

##### **b) Cálculo cuando no exista macromedidor:**

Cuando no exista macromedidor, la Empresa calculará el consumo no registrado por Capacidad de carga y calibre de la acometida del nivel de tensión que alimenta la carga. Para este método el consumo no registrado, calculado por la Empresa para cada periodo, se efectúa considerando la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente limitante de una instalación o sistema eléctrico, aplicando la siguiente fórmula:

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

**Servicio trifásico tetrafilar:  $CNR = (1.73 * I * VFF * TP * FU) / 1000$**

**CNR = Kwh-totales**

**De donde:**

**CNR** = Consumo no registrado

**I** = Corriente en amperios con base al calibre de la acometida utilizada en la irregularidad.

**VFF** = Voltaje medido entre fases.

**TP** = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad.

**FU** = Factor de utilización. Es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, que para el sector comercial y oficial es del 30% e industrial 40%.

**De donde:**

FU comercial y oficial = 7.2 horas diarias.

FU industrial = 9.6 horas diarias.

**c) Procedimiento para el cálculo del consumo por porcentaje (%) de error, cuando no registre el consumo por alguna de las fases del circuito de medida,**

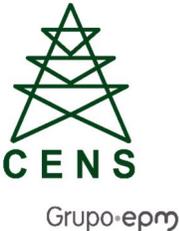
Cuando se presente alguna irregularidad en los elementos de medida (Ct's o Pt's), señales de tensión o de corriente, puentes de tensión abiertos, entre otros, que impidan el correcto registro de energía en alguna de las fases en el equipo de medida, la Empresa calculará el consumo no registrado de acuerdo a las características técnicas del circuito trifásico o del equipo de medida, asumiendo un porcentaje de error (%) por fase de la siguiente manera:

NUMERO DE FASES	%DEL CONSUMO NO REGISTRADO
UNA(1)	33.33%
DOS(2)	66.66% POR FASE
TRES(3)	100% POR FASE

La Empresa sumará el porcentaje(s) (%) establecidos de acuerdo al 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.

**NOTA 1:** Es de aclarar que los aparatos eléctricos conectados al circuito de la fase(s) que no registran consumo funcionan normalmente, pero su consumo no es registrado por el medidor.

**NOTA 2:** En el evento que el medidor se retire para revisión en el laboratorio, tendrá prioridad para este cálculo el porcentaje (%) de error emitido en el informe de resultados del laboratorio, sobre los que se obtengan en terreno con los equipos de medida destinados para tal fin.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

Una vez determinado el porcentaje (%) de error, la Empresa calculara el consumo no registrado de acuerdo a la fórmula contenida en la cláusula 66.2 numeral 2.

**d) Procedimiento para el cálculo por 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 el Suscriptor y/o 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 = Voltajes medidos en cada fase

Ir, Is, It = Corrientes medidas en amperios para cada fase

Fórmula para determinar el consumo:

$$CE = (PI \times Fu \times N)$$

De dónde:

$$CNR = (CE - CP) \times TP$$

CE= Consumo estimado en Kwh/mes

Fu= Factor de utilización en horas

PI= Potencia instantánea en kilovatios

N= Número de días

CNR: consumo no registrado

CP: Consumo promedio

TP: Tiempo de permanencia de la irregularidad

## 5. CASO ESPECIAL: PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DEL CONSUMO NO REGISTRADO CON BASE A CONSUMOS POSTERIORES REALES

La Empresa podrá calcular el consumo no registrado cuando lo estime conveniente, con base al análisis del consumo en un periodo posterior de facturación del Suscriptor o Usuario después de normalizada la irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, tomando como base la lectura parcial en días, y este consumo estimado se proyectará sobre los días de los meses que se deben cobrar por la energía dejada de facturar.

**PARÁGRAFO 1:** Cuando se encuentre un uso no autorizado o irregular del servicio de energía eléctrica, en el medidor de energía reactiva, se aplicará un factor de utilización (Fu) del cinco por

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

ciento (5%) del consumo facturado del medidor de activa o del consumo estimado de la instalación irregular y éste se tomará como la energía reactiva equivalente dejada de registrar y cobrar.

**CLÁUSULA 67. - NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS NO AUTORIZADAS:** LA EMPRESA con el objeto de regularizar la prestación del servicio a SUSCRIPTORES o USUARIOS que se encuentren derivando el servicio de energía eléctrica a través de acometidas no autorizadas, promoverá su normalización en las condiciones que considere convenientes.

**CLÁUSULA 68. - ACTOS DE LA EMPRESA:** Todas las actuaciones de LA EMPRESA que resulten en relación con el SUSCRIPTOR o USUARIO, se regirán por las disposiciones del derecho privado y las previstas en la Ley 142 de 1994 y el Código Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA 69. - COMPETENCIA JUDICIAL:** Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente contrato, LA EMPRESA, así como EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrán ejercer las acciones judiciales a que haya lugar y colocar los hechos en conocimiento de la autoridad competente.

## **CAPÍTULO II PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR EL USO NO AUTORIZADO DE LA ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE IRREGULARIDADES.**

**CLÁUSULA 70. - DE LAS ACTUACIONES:** LA EMPRESA adelantará el procedimiento para investigar el uso no autorizado de la energía o la posible existencia de irregularidades, con observancia de los principios y garantías constitucionales y legales de los SUSCRIPTORES o USUARIOS de la siguiente manera:

### **ETAPA PREVIA:**

1. LA EMPRESA efectuará visita a los inmuebles de los SUSCRIPTORES o USUARIOS destinatarios del servicio de energía eléctrica.
2. LA EMPRESA informará al SUSCRIPTOR o USUARIO la razón de la visita y a solicitud del mismo, se le darán hasta catorce (14) minutos de espera para ser asistido por un técnico electricista con matrícula profesional. Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas tanto interna como externa, instalaciones eléctricas y relacionar el aforo.
3. LA EMPRESA elaborará un acta de verificación o de visita que contendrá, al menos: fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del SUSCRIPTOR o USUARIO, potencial suscriptor, número de contador, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el medidor, constancia de las correcciones que se realicen, recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos, hora de finalización de la visita dejando constancia del tiempo máximo

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

de catorce (14) minutos que tuvo el SUSCRIPTOR o USUARIO para estar asistido por un técnico electricista con matrícula profesional o un testigo hábil, como también que le fue explicado por parte de LA EMPRESA la posibilidad que tiene de utilizar cualquiera de los medios probatorios establecidos en la legislación, de lo cual se dejará constancia en el acta.

4. El trabajador de LA EMPRESA o el funcionario del contratista, la persona que atendió la visita y los testigos o técnico si los hubiere, firmarán el acta de verificación o visita. Una copia del acta se entregará a quien atendió esta diligencia. LA EMPRESA podrá obtener en forma adicional pruebas que permitan establecer el estado general de las instalaciones eléctricas y del equipo de medida.

5. En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna, LA EMPRESA procederá a sellar la instalación eléctrica (instalando un sello de condenación), para lo cual procederá a informar al SUSCRIPTOR o USUARIO la fecha en que se realizará la próxima visita, con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante suyo autorizado. En caso que el SUSCRIPTOR o USUARIO no atienda la visita, no designe a un representante suyo o no justifique su imposibilidad para atender la visita, se entenderá que existe omisión por parte de éste, lo cual dará derecho a LA EMPRESA para adelantar la revisión, caso en el cual el acta podrá ser firmada por un testigo cualquiera con nombre y cédula, que se encuentre en el sitio.

6. Si en la segunda (2) visita el SUSCRIPTOR o USUARIO no permite la revisión, se procederá a la suspensión del servicio y se le enviará una comunicación informándole los motivos de la suspensión.

7. LA EMPRESA dejará constancia de la verificación o visita e informará al SUSCRIPTOR o USUARIO de ello en el acta, de la cual dejará copia a la persona que atendió la visita. En caso de encontrar alguna irregularidad se enviará copia del acta al SUSCRIPTOR o USUARIO, a través de la persona que se designe para ello.

8. No procederá la suspensión del servicio, en el evento en que la irregularidad sea corregida inmediatamente por LA EMPRESA.

9. Si en la visita LA EMPRESA encuentra ausencia de sellos, rotura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, o que los sellos no corresponden a los instalados se procederá a retirar el equipo de medida para su verificación en su laboratorio de calibración de medidores u otro debidamente acreditado. De todo lo anterior LA EMPRESA dejará prueba en el acta de verificación o visita.

10. LA EMPRESA podrá remplazar en sitio los sellos de seguridad de la bornera por nuevos si encuentra que éstos han sido violados o retirados. Los demás sellos del equipo de medida, lo determinará el laboratorio, según su dictamen. La anterior facultad aplica igualmente tratándose de

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

presunta irregularidad en los elementos de protección, de control, de gabinete o en celdas, tapa de bornera del contador o similares, ya sea porque han sido alterados o retirados.

11. LA EMPRESA podrá retirar el medidor a fin de establecer técnicamente la existencia de la irregularidad, dejando constancia de ello en el acta de verificación o visita, así como del censo de carga y podrá instalar un equipo provisional.

12. Una vez retirado el medidor, LA EMPRESA adoptará medidas para evitar su deterioro y podrá instalar uno en forma temporal. En todo caso, el aparato de medida se embalará en una bolsa destinada para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio de LA EMPRESA, el cual se encuentra acreditado por el organismo competente o en el que decida el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, el cual deberá estar igualmente acreditado.

LA EMPRESA a solicitud del SUSCRIPTOR o USUARIO, informará a éste la fecha y hora en que el laboratorio verificará el equipo de medida. El aparato de medición será verificado en el laboratorio de LA EMPRESA u otro acreditado que decida el SUSCRIPTOR o USUARIO. En caso que el SUSCRIPTOR o USUARIO decida que la verificación se efectúe en un laboratorio distinto al de LA EMPRESA, deberá solicitarlo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al retiro del medidor. En su defecto, LA EMPRESA queda autorizada para realizar la revisión en su laboratorio. El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá estar acompañado durante la revisión del equipo de medida de un ingeniero o técnico electricista con matrícula profesional. Si no asiste a la revisión programada del medidor, LA EMPRESA realizará ésta sin su presencia y le enviará copia del resultado emitido por el laboratorio, para su contradicción.

Los costos de la revisión del equipo de medida e instalaciones serán cobrados al SUSCRIPTOR o USUARIO cuando éste solicite la revisión.

13. 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 LA EMPRESA no concuerden, LA EMPRESA procederá a cobrar los valores determinados, de conformidad con lo establecido en el Título VI de este contrato, si a esa conclusión se arriba luego del adelantamiento del procedimiento que se enuncia a continuación. En todo caso, si LA EMPRESA dentro del ejercicio de su labor de control ha advertido de tales irregularidades al SUSCRIPTOR o USUARIO y éste ha hecho caso omiso, habrá lugar a la suspensión inmediata del servicio y a la apertura de la investigación correspondiente, demostrando el nexo de causalidad entre la omisión del usuario y el incumplimiento del contrato.

14. Si como resultado de la investigación y la actuación administrativa que a continuación se enuncia, se determina una anomalía conforme a la cual no se ha registrado en parte o en su totalidad la energía consumida, LA EMPRESA cobrará la energía dejada de facturar durante los cinco (5) meses anteriores con la tarifa vigente en el momento de la detección de la anomalía, conforme lo establecido en el Título VI del presente contrato.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

**NOTA:** Cuando LA EMPRESA retire el equipo de medida y/o la acometida del SUSCRIPTOR o USUARIO y se determine que deben ser reemplazados por haberse detectado una irregularidad o incumplimiento al presente contrato, estos elementos permanecerán en custodia de LA EMPRESA, hasta tanto se agote el procedimiento para investigar el uso no autorizado de energía o la posible existencia de irregularidades que constituyen causales de incumplimiento al presente contrato. Una vez agotado el procedimiento para investigar, LA EMPRESA entregará el equipo de medida y/o la acometida al SUSCRIPTOR o USUARIO en el mismo inmueble del que fue retirado. En caso que se negare a recibirlos, se le enviará una comunicación al SUSCRIPTOR o USUARIO para que indique en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la comunicación enviada para tal efecto, su disponibilidad de recibirlos por parte de LA EMPRESA, señalando la fecha en la cual los recibirá. De lo contrario, se procederá a remitirlos a través de correo certificado o especializado, a la dirección del inmueble del que fueron retirados.

#### **ETAPA ADMINISTRATIVA.**

1. Apertura de investigación. Una vez establecidas las situaciones que pueden dar lugar al cobro de energía dejada de facturar, se emitirá por la empresa un documento donde se comunicará los hechos que pueden dar lugar al cobro, las pruebas recaudadas, los valores de la eventual energía a facturar y la fórmula para la obtención de estas sumas.
2. Derecho de Defensa. Recibida esta comunicación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes el SUSCRIPTOR o USUARIO podrá presentar descargos para controvertir lo expuesto en la apertura de investigación, las pruebas en que se fundamenta y/o allegar las que estime pertinentes y conducentes. Contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos.

Los gastos que ocasione la práctica de pruebas correrán por cuenta de quien las pidió. Si son varios los interesados, los gastos se distribuirán en cuotas iguales. Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el ordenamiento jurídico Colombiano.

3. Acto decisorio. Previo análisis de los hechos, descargos y las pruebas obrantes en el expediente, LA EMPRESA emitirá un Acto Administrativo motivado, en el cual se señalará si resulta procedente o no el cobro de la energía dejada de facturar.

El acto administrativo será notificado personalmente, para lo cual se enviará una citación para que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, comparezca dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la comunicación a notificarse personalmente del contenido del acto administrativo. De no ser posible la notificación principal se procederá a notificar por aviso de conformidad con lo establecido en las normas pertinentes.

4. Contra este Acto Administrativo procede el Recurso de Reposición ante el mismo funcionario que lo expidió y subsidiariamente el de Apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse dentro de los cinco (5) días

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

hábiles siguientes a su notificación, previo el pago de los valores que no son objeto de reclamación.

**CLÁUSULA 71. - TRANSACCIÓN:** LA EMPRESA y los SUSCRIPTORES o USUARIOS, podrán transar los valores objeto de reclamación en cualquier etapa del proceso y hasta antes de que quede en firme el Acto Administrativo que resuelve el asunto.

**CLÁUSULA 72. – DENUNCIA PENAL:** Sin perjuicio de las acciones judiciales para procurar el cobro de energía dejada de facturar, LA EMPRESA, así como EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrán interponer denuncias penales en los eventos que considere pertinente.

## TÍTULO VII DE LAS DISPOSICIONES FINALES

**CLÁUSULA 73. - MODIFICACIONES AL CONTRATO:** Cualquier modificación que se haga al presente contrato por parte de LA EMPRESA, se entenderá incorporada al mismo y será informada a través de medios de amplia circulación dentro de territorio donde LA EMPRESA presta los servicios. Dicha publicación se hará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la modificación.

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

**CLÁUSULA 74. - DURACIÓN DEL CONTRATO:** Este contrato se entiende celebrado por término indefinido.

**CLÁUSULA 75. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR 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 76. - DISPOSICIÓN FINAL:** Harán parte del presente contrato las leyes 142, 143 de 1994, 689 de 2001, 820 de 2003, resoluciones de la CREG y las cláusulas especiales que se pacten con los SUSCRIPTORES o USUARIOS, y en general la normatividad que regule la materia.

## TÍTULO VIII DEFINICIONES ESPECIALES

**CLÁUSULA 77. - DEFINICIONES:** Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes de este contrato, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la normatividad vigente, así como las siguientes:

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

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

2. **ACOMETIDA:** Derivación de la red local del servicio de energía eléctrica que llega hasta el registro de corte del inmueble. En inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal y en general, en las unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general. Se definen los tipos de la acometida como:

- \* TRIFÁSICA: Tres fases o tres fases y un neutro (Tetrafilar).
- \* BIFÁSICA TRIFILAR: Dos fases y un neutro.
- \* MONOFÁSICA: Una fase y un neutro.

3. **ACOMETIDA O CONEXIÓN FRAUDULENTA:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio

4. **ACTA DE VERIFICACIÓN:** Documento en el que se hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del medidor y demás elementos utilizados para la medición.

5. **AFORO:** Actividad tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectados o susceptibles de conexión encontrados en un inmueble al momento de la visita.

6. **ANOMALÍA:** Es toda alteración técnica en las instalaciones eléctricas y el medidor de un SUSCRIPTOR o USUARIO en donde no ha existido intervención del SUSCRIPTOR o USUARIO o de un tercero y que ha alterado el consumo de medida.

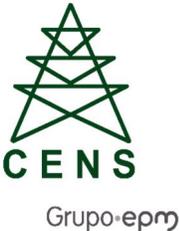
7. **ALUMBRADO PÚBLICO:** Es el servicio público no domiciliario que se presta con el objeto de proporcionar exclusivamente la iluminación de los bienes de uso público y demás espacios de libre circulación con tránsito vehicular o peatonal, dentro del perímetro urbano y rural de un municipio o Distrito. El servicio de alumbrado público comprende las actividades de suministro de energía al sistema de alumbrado público, la administración, la operación, el mantenimiento, la modernización, la reposición y la expansión del sistema de alumbrado público.

La iluminación de las zonas comunes en las unidades inmobiliarias cerradas o en los edificios o conjuntos residenciales, comerciales o mixtos, sometidos al régimen de propiedad respectivo, no hace parte del servicio de alumbrado público y estará a cargo de la copropiedad o propiedad horizontal. También se excluyen del servicio de alumbrado público la iluminación de carreteras que no estén a cargo del municipio o Distrito.

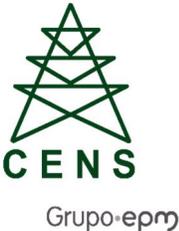
Por no ser el alumbrado público un servicio público domiciliario no se le aplica el presente contrato y en consecuencia no se rige por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994).

 <p><b>CENS</b> Grupo-epm</p>	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

8. **CAMBIO DE NOMBRE:** Actualización en los registros de LA EMPRESA del nombre o razón social del propietario de un inmueble o titular de una cuenta de servicio de energía eléctrica. Los cambios se harán oficiosamente o a solicitud del interesado.
9. **CARGA O CAPACIDAD INSTALADA:** Es la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente limitante de una instalación o sistema eléctrico.
10. **CÓDIGO DE CUENTA O NÚMERO DE CONTRATO:** Asignación numérica que LA EMPRESA realiza para identificar los predios a los cuales les presta el servicio de energía eléctrica.
11. **CÓDIGO DE REDES:** Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedidos por CREG a los cuales deben someterse las empresas de servicios públicos del sector eléctrico y otras personas que usen el Sistema de Transmisión Nacional.
12. **CÓDIGO O REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN:** Reglamento que regula la actividad de Transmisión Regional y/o Distribución Local de Energía Eléctrica, con base en los principios relacionados con la eficiencia, calidad y neutralidad, en cumplimiento del Art. 23 de la Ley 143 de 1994, contenida en la Resolución CREG 070 de 1998, la cual hace parte integral del Reglamento de Operación y complementa el Código de Redes, en lo pertinente a la actividad de Transmisión Regional y/o Distribución Local.
13. **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica.
14. **COMERCIALIZADOR:** Persona natural o jurídica que comercializa energía eléctrica.
15. **CONEXIÓN:** Conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. Los elementos de la conexión comprenden la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.
16. **CONSUMIDOR:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. Es el mismo usuario final.
17. **CONSUMO:** Cantidad de kilovatios hora (kw/h) de energía activa o kilovares hora (kvarh) de energía reactiva, recibidos por el SUSCRIPTOR o USUARIO en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología que este contrato establece. Para el servicio de energía eléctrica, también se podrá leer el consumo en amperios – hora, en los casos en que la comisión lo determine.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- 18. CONSUMO ANORMAL:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo SUScriptor o USUARIO, o con los promedios de consumo de SUScriptores o USUARIOS con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.
- 19. CONSUMO DE SUBSISTENCIA:** Cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un SUScriptor o USUARIO típico para satisfacer necesidades básicas de acuerdo a lo reglamentado por la UPME.
- 20. CONSUMO ESTIMADO:** Consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo SUScriptor o USUARIO, o con base en los consumos promedios de SUScriptores o USUARIOS con características similares, o con base en aforos individuales de carga.
- 21. CONSUMO ESTIMADO POR CENSO DE CARGA O AFORO:** Consumo que se determina después de multiplicar la Carga Instalada, el Factor de Utilización, el número de horas de un período de facturación y por el valor de la tarifa.
- 22. CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al SUScriptor O USUARIO, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.
- 23. CONSUMO FRAUDULENTO:** Consumo que se realiza a través de una acometida clandestina por alteración de las conexiones, los equipos de medición o de control; igualmente, es el que se realiza cuando el servicio se encuentre suspendido o cortado.
- 24. CONSUMO MEDIDO:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que éste registre.
- 25. CONSUMO NO AUTORIZADO:** Consumo realizado a través de una acometida no autorizada por LA EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.
- 26. CONSUMO PREPAGADO:** Es la Cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el SUScriptor o USUARIO por el valor prepago, definida en el momento en que el SUScriptor o USUARIO active el prepago a través del mecanismo que LA EMPRESA disponga.
- 27. CONSUMO PROMEDIO:** Consumo que se determina con base en el promedio aritmético del consumo histórico del SUScriptor o USUARIO en los últimos seis meses de consumo.

 <p>CENS Grupo-epm</p>	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

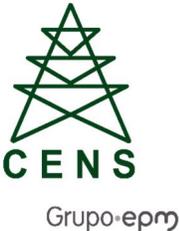
- 28. CONTRIBUCIÓN:** Valor que resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación a los SUSCRIPTORES O USUARIOS pertenecientes a los estratos residenciales 5 y 6, a los industriales y comerciales sobre el valor del servicio.
- 29. CORTE DEL SERVICIO:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público domiciliario de energía eléctrica en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la ley 142 de 1994 y en el presente contrato de servicios públicos.
- 30. CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- 31. DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS ELÉCTRICOS:** Conducta delictiva, definida en el Art.256 del Código Penal de la siguiente manera: *“El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.*
- 32.- DEMANDA MÁXIMA:** Potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un período dado, expresada en kilovatios (kw).
- 33. DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO:** Aumento o reducción del consumo en un periodo determinado que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual, sean superiores a los considerados por LA EMPRESA.
- 34. DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Transporte de energía eléctrica a voltajes iguales o inferiores a 115 Kv. mediante redes locales.
- 35. DISTRIBUIDOR LOCAL (DL):** Persona que opera y transporta energía eléctrica en un Sistema de Distribución Local, o que ha constituido una empresa cuyo objeto incluye el desarrollo de dichas actividades; y la operará directamente o por interpuesta persona (Operador de red).
- 36. ENERGÍA NO FACTURADA:** Energía que por acción u omisión de LA EMPRESA o el SUSCRIPTOR o USUARIO no fue facturada dentro del periodo correspondiente.
- 37. ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA:** Energía utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas.
- 38. EQUIPO DE MEDIDA:** Conjunto de dispositivos e instrumentos destinados a la medición o registro de los consumos.
- 39. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

40. **ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Asignación numérica dada a un inmueble residencial dentro de la clasificación establecida por las normas vigentes, y que sirve para determinar si se es sujeto de contribución o beneficiario de subsidio y el monto en el pago de los servicios públicos domiciliarios.
41. **FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL MEDIDOR:** Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los medidores para obtener el consumo real en un período de facturación. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencial.
42. **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Documento que LA EMPRESA entrega al SUSCRIPTOR o USUARIO para cobrar el consumo de energía eléctrica, bienes y servicios asociados con la ejecución del contrato de prestación de servicios de energía eléctrica u otros bienes o servicios suministrados previamente acordados entre éste y LA EMPRESA.
43. **FRAUDE:** Alteración de la acometida o medidor que afecte la medición real del consumo realizada por el SUSCRIPTOR o USUARIO o un tercero.
44. **INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO:** Acometidas adicionales para el beneficio del SUSCRIPTOR o USUARIO que sirven para suministrar energía eléctrica a una o varias unidades segregadas de un inmueble con autorización de LA EMPRESA. Al ser un servicio adicional, siempre se requerirá autorización del propietario o poseedor del inmueble.
45. **INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA:** Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
46. **IRREGULARIDAD:** Es toda alteración en las instalaciones eléctricas y el medidor de un SUSCRIPTOR o USUARIO (La irregularidad es el género y la anomalía y el fraude son las especies).
47. **LECTURA:** Registro del consumo que marca el equipo de medición.
48. **LIBERTAD REGULADA:** Régimen de tarifas mediante el cual la CREG fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales LA EMPRESA puede determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al SUSCRIPTOR o USUARIO.
49. **LIBERTAD VIGILADA:** Régimen de tarifas mediante el cual LA EMPRESA puede determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar a la CREG, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

50. **MEDIDOR:** Equipo que registra los consumos de energía.
51. **MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA:** Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.
52. **MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA:** Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.
53. **MEDIDOR PREPAGO:** Medidor que permite la entrega al SUScriptor o USUARIO de una cantidad predeterminada de energía, por la cual paga anticipadamente.
54. **NTC:** Norma Técnica Colombiana avalada y publicada por el ICONTEC.
55. **OPERADOR DE RED (OR):** Persona encargada de la planeación de la expansión, inversión, operación y mantenimiento total o parcial de un Sistema de Transmisión Regional - STR o un Sistema de Distribución Local - SDL.
56. **PERÍODO DE FACTURACIÓN:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.
57. **PREPAGO:** Compra de energía con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.
58. **PRUEBA DE TRANSFORMADORES DE POTENCIAL Y TRANSFORMADORES DE CORRIENTE:** Procedimiento mediante el cual se verifica la exactitud de un transformador de potencial o de un transformador de corriente en un laboratorio debidamente acreditado por el organismo competente. Antes de la instalación deberán estudiarse los certificados de calibración y verificar el cumplimiento de los requisitos meteorológicos y eléctricos de los elementos.
59. **PUNTO DE CONEXIÓN:** Es el punto de conexión eléctrico en el cual el equipo de un SUScriptor o USUARIO está conectado a un Sistema de Transmisión Regional – STR y/o Sistema de Distribución Local – SDL, con el propósito de transferir energía eléctrica.
60. **PUNTO DE MEDICIÓN:** Es el punto de conexión eléctrico del circuito primario del transformador de corriente que está asociado al punto de conexión, o los bornes del medidor, en el caso del nivel de tensión I.
61. **RED DE USO GENERAL:** Red pública que no forma parte de acometidas o de instalaciones internas.
62. **RED INTERNA:** Conjunto de redes, ductos, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los SUScriptores o USUARIOS sin medidor, a partir del registro de corte del

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

inmueble. Para edificios o condominios sometidos al régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general.

- 63. RED PÚBLICA:** Red que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad de la red.
- 64. RESPONSABLES SOLIDARIOS EN EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los USUARIOS del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos derivadas del presente contrato de servicios públicos, de conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la ley 142 d 1994.
- 65. SELLO DE CONDENACIÓN:** Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida con el objeto de que éste no sea manipulado por personal ajeno a LA EMPRESA.
- 66. SERVICIO CONTRATADO O MODALIDAD CONTRATADA:** Finalidad para la cual el SUSCRIPTOR o USUARIO solicita la energía eléctrica a LA EMPRESA y que aparece representada en la factura. Las modalidades en las que LA EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica será residencial o no residencial (comercial, oficial, industrial).
- 67. SERVICIO RESIDENCIAL:** Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.
- 68. SERVICIO NO RESIDENCIAL:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.
- 69. SERVICIO PROVISIONAL:** Servicio de energía eléctrica que se presta transitoriamente a espectáculos públicos, ferias y fiestas, obras en construcción, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas y vallas publicitarias no permanentes, entre otras.
- 70. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA CONEXIÓN:** Servicios de calibración del equipo de medida posterior a la calibración inicial cuando el aparato de medición es de tipo electromecánico, la reconexión y la reinstalación del servicio de electricidad cuando sea del caso.
- 71. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Son los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- 72. SOLICITUD DE AUMENTO DE CARGA:** Petición que realiza el SUSCRIPOTOR o USUARIO a LA EMPRESA, para incrementar la carga registrada o contratada para el inmueble que aparece registrada en la factura.
- 73. SOLICITUD DE FINANCIACIÓN:** Petición presentada por el SUSCRIPOTOR o USUARIO con el fin de que se le conceda financiación, para cancelar consumos u otros conceptos facturados que presenten mora en el pago. Es potestativo de LA EMPRESA conceder o no el crédito solicitado y siempre se tendrá en cuenta los términos y condiciones que se hayan establecido en la reglamentación interna. El solicitante estará obligado a presentar las garantías que LA EMPRESA exija para el cumplimiento de la obligación que se solicita financiar.
- 74. SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento en el valor de la factura a los SUSCRIPOTORES o USUARIOS de menores ingresos y los SUSCRIPOTORES o USUARIOS residenciales de estrato 3 en los límites que estipula la regulación.
- 75. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD):** Organismo de orden nacional encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.
- 76. SUSCRIPOTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato con condiciones uniformes de servicios públicos de energía eléctrica o a quien éste se lo ha cedido.
- 77. SUSCRIPOTOR POTENCIAL:** Persona que puede convertirse en SUSCRIPOTOR o USUARIO de los servicios públicos domiciliarios.
- 78. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley, en la regulación, en el presente contrato o en las condiciones especiales pactadas con el SUSCRIPOTOR o USUARIO.
- 79. TARIFA:** Valor que le asigna LA EMPRESA a cada kilovatio hora suministrado al SUSCRIPOTOR o USUARIO, de acuerdo con los procedimientos y factores que previamente ha establecido la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- 80. UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS:** Conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual, cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios, comúnmente se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- 81. USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.
- 82. USUARIOS DE MENORES INGRESOS:** Personas naturales que se benefician del servicio de energía eléctrica y que pertenecen a los estratos 1 y 2. Para ser beneficiario del subsidio debe cumplir los requisitos establecidos en la ley 142 y 143 de 1994

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

## ANEXO

### **Condiciones especiales del contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica, aplicables a los autogeneradores a pequeña escala en su condición de clientes/usuarios**

#### CONSIDERACIONES:

1. Que el Artículo 30 de la Ley 143 de 1994, y las Resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG - 003 de 1994, 025 de 1995, 070 de 1998, 080 de 1999, 156 de 2011, 038 de 2014, 106 de 2006, 015 de 2017, 030 de 2018 y demás normas concordantes que rigen la materia, han reglamentado la prestación del servicio de energía eléctrica y específicamente las condiciones de conexión al Sistema Interconectado Nacional - SIN -.
2. Que la Resolución UPME 281 del 5 de junio de 2015 señaló que el límite máximo de potencia de la autogeneración a pequeña escala será de un (1) MW y corresponderá a la capacidad instalada del sistema de generación del autogenerador.
3. Que mediante el Decreto 348 de 2017, el Ministerio de Minas y Energía - MME determinó los lineamientos de política pública en materia de entrega de excedentes de autogeneración a pequeña escala y entre ellos, se indican los parámetros para ser considerado autogenerador a pequeña escala; las condiciones para la entrega de excedentes de autogeneradores a pequeña escala; así como el reconocimiento de excedentes de energía, entre otros aspectos.
4. Que la Resolución CREG 030 de 2018, regula la actividad de autogeneración a pequeña escala y generación distribuida en el SIN.
5. Que en virtud de lo anterior y, en específico, del Parágrafo 3 del Artículo 16 de la Resolución CREG 030 de 2018, es preciso reglamentar las condiciones para relacionamiento con los autogeneradores a pequeña escala, en su condición de clientes/usuarios, las cuales se consideran especiales dentro del Contrato de Condiciones Uniformes de energía de CENS S.A E.S.P. y, por tanto, hacen parte del mismo.

#### **CAPÍTULO 1 DISPOSICIONES GENERALES**

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** El presente lineamiento tiene por objeto establecer las condiciones especiales aplicables al Contrato de Condiciones Uniformes del servicio público domiciliario de Energía Eléctrica en la relación entre Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P., en adelante CENS S.A. E.S.P., y el autogenerador a pequeña escala conectado al Sistema de Interconectado Nacional (SIN), en su calidad de CLIENTE/USUARIO, en adelante AUTOGENERADOR.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

Las presentes condiciones no aplican para sistemas de suministro de energía de emergencia, bien sea existentes o nuevos.

**CLÁUSULA 2. DEFINICIONES.** Para interpretar y aplicar las condiciones especiales del presente anexo, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en el CCU y en la normativa vigente, así como las siguientes:

**Autogeneración.** Aquella actividad realizada por personas naturales o jurídicas que producen energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades.

**Autogenerador.** Usuario que realiza la actividad de autogeneración. El usuario puede ser o no ser propietario de los activos de autogeneración.

**Autogenerador a pequeña escala (AGPE).** Autogenerador con potencia instalada igual o inferior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.

**Crédito de energía.** Cantidad de energía exportada a la red por un AGPE con FNCER que se permuta contra la importación de energía que éste realice durante un periodo de facturación.

**Excedentes.** Toda exportación de energía eléctrica realizada por un Autogenerador.

**Exportación de energía.** Cantidad de energía entregada a la red por un Autogenerador.

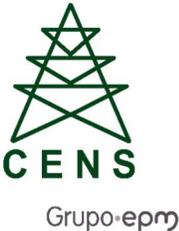
**FNCER.** Son las fuentes no convencionales de energía renovables tales como la biomasa, los pequeños aprovechamientos hidroeléctricos, la eólica, la geotérmica, la solar y los mares.

**Importación de energía.** Cantidad de energía eléctrica consumida de la red por un Autogenerador.

**Operador de Red de STR y SDL (OR).** Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al STN. 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 o SDL aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite Cargos de Uso corresponde a un Municipio.

**Sistemas de suministro de energía de emergencia:** Son aquellas plantas, unidades de generación o sistemas de almacenamiento de energía que utilizan los usuarios para atender parcial o totalmente su consumo en casos de interrupción del servicio público de energía eléctrica y tienen un sistema de transferencia manual o automático de energía o algún sistema de transferencia manual o automático de energía o algún sistema que garantiza la no inyección de energía eléctrica a la red.

**Potencia instalada de generación.** Para los AGPE este valor corresponde al nominal del sistema de autogeneración declarado al OR durante el proceso de conexión.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

**CLÁUSULA 3. APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES ESPECIALES.** Lo dispuesto en el presente anexo aplicará a partir del momento en que el AUTOGENERADOR cumpla con todos los requisitos y condiciones exigidos en la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique o sustituya, y opte por entregar los excedentes a CENS S.A. E.S.P. como comercializador integrado con el OR, en todo caso cumpliendo lo definido en la Resolución CREG 157 de 2011 o aquella que la modifique o sustituya.

**CLÁUSULA 4. RÉGIMEN LEGAL:** Para la aplicación de las condiciones especiales del presente lineamiento, el régimen legal del CCU se complementa con lo dispuesto en la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique o sustituya, y las demás que sean aplicables a la materia.

**CLÁUSULA 5. INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN, CONTROL, FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA O SISTEMAS DE MEDICIÓN**

Los usuarios/Clientes mencionados en el presente Anexo deberán contar con medidores bidireccionales con perfil horario, siempre que se vayan a entregar excedentes a CENS S.A. E.S.P., de conformidad con lo expuesto en la Resolución CREG 038 de 2014 y en la Resolución CREG 030 de 2018, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

Los medidores bidireccionales, de respaldo, sus equipos y dispositivos asociados a la instalación y a la planta de autogeneración, serán responsabilidad del AUTOGENERADOR, así como su reparación y/o cambio. Los servicios y trabajos posteriores a la instalación (revisiones, calibración, deselles etc.) serán cobrados al AUTOGENERADOR de acuerdo con los precios vigentes establecidas por CENS S.A. E.S.P. para el tipo de servicio al momento de la realización de los trabajos.

CENS S.A. E.S.P. podrá instalar el medidor en calidad de comodato, a los **AUTOGENERADORES** del mercado regulado que entreguen excedentes.

El **AUTOGENERADOR** que entrega excedentes, debe cumplir con los requisitos establecidos para las fronteras de generación en el Código de Medida, a excepción de las siguientes obligaciones: i) contar con el medidor de respaldo de que trata el artículo 13 de la Resolución CREG 038 de 2014, ii) la verificación inicial por parte de la firma de verificación de que trata el artículo 23 de la Resolución CREG 038 de 2014 y iii) el reporte de las lecturas de la frontera comercial al Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, ASIC, cuando se vende la energía al comercializador integrado con el OR al cual se conecta.

**PARÁGRAFO 1:** En el caso en que el Autogenerador seleccione a CENS S.A. E.S.P. como representante de los excedentes de la autogeneración, **CENS S.A. E.S.P.** deberá cumplir con lo establecido en la Resolución CREG 157 de 2011 y demás normas que la modifiquen o sustituyan, para registrar su frontera de comercialización y su frontera de generación en las condiciones del artículo 4 de la mencionada resolución.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

En el caso de aquellas fronteras que no tengan obligación de registro en el MEM, **CENS S.A. E.S.P.** como comercializador que representa la frontera, deberá informar al ASIC los valores de energía consumida y de energía generada en los formatos designados por el ASIC para tal fin.

**CLÁUSULA 6. ALTERNATIVAS DE ENTREGA DE LOS EXCEDENTES DEL AUTOGENERADOR.**

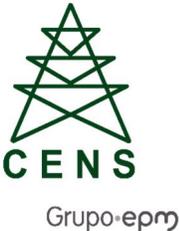
- Si se trata de un **AUTOGENERADOR** que no utiliza FNCER, **CENS S.A. E.S.P.**, en su calidad de OR y comercializador integrado, está obligado a recibir los excedentes ofrecidos. En este caso, el precio de venta es el precio horario en la bolsa de energía.
- Si es un **AUTOGENERADOR** que utiliza FNCER, **CENS S.A. E.S.P.**, en su calidad de OR y comercializador integrado, está obligado a recibir los excedentes ofrecidos. En este caso, el precio de venta es el precio definido en el Artículo 17 de la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella norma que la modifique o sustituya y con las condiciones de los parágrafos 1 y 2 del Artículo 16 de la citada resolución.

**CLÁUSULA 7. INFORMACIÓN DE CENS S.A. E.S.P. AL AUTOGENERADOR POR LA ENTREGA DE EXCEDENTES.** En el caso que **CENS S.A. E.S.P.** reciba energía del **AUTOGENERADOR**, será responsable de la liquidación y la facturación, incorporando información detallada de consumos, exportaciones, cobros, entre otros, según corresponda de acuerdo con los lineamientos del artículo 18 de la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique o sustituya.

**CENS S.A. E.S.P.** tiene la obligación de informar en cada factura, de manera individual, los valores según el segmento a que corresponda, de acuerdo con las distintas valoraciones de los excedentes o créditos que se indican en el Artículo 18 de la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique o sustituya.

**CLÁUSULA 8. OBLIGACIONES DEL AUTOGENERADOR**

- a) El **AUTOGENERADOR** tiene la obligación de reportar la capacidad total instalada de su planta de autogeneración y el cumplimiento de los requisitos, conforme a lo definido en la resolución CREG 030 de 2018. Igualmente, será responsable de sus activos de generación, así como de la administración, mantenimiento y reposición de los mismos.
- b) Para el **AUTOGENERADOR** sin excedentes a la red, no es necesario el cambio del sistema de medida. No obstante, es obligatorio la instalación de dispositivos de control de flujo inverso y protección anti-isla; condiciones que serán verificadas en el terreno por **CENS S.A. E.S.P.** o el OR.
- c) El **AUTOGENERADOR** se compromete a cumplir con lo estipulado en el Código de Redes, las resoluciones de la CREG 156, 157 del 2011 y 070 de 1998 y demás normatividad vigente. EL OR tiene el derecho de consultar la información de los equipos de medida en el punto donde se encuentren instalados.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

- d) El **AUTOGENERADOR** recibirá por parte de **CENS S.A. E.S.P.** la liquidación de la valoración del excedente en el correo electrónico que haya registrado en la solicitud, dentro de los siguientes 17 días calendario contados a partir de la terminación periodo de facturación. **El AUTOGENERADOR**, de estar de acuerdo con la liquidación, generará factura de venta con valores calculados por **CENS S.A. E.S.P.** y procederá a radicar la factura original en la taquilla de correspondencia ubicada en el Edificio CENS S.A. E.S.P. - Avenida Aeropuerto 5N - 220 Barrio Sevilla, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al envío de la liquidación. Si **El AUTOGENERADOR** no está de acuerdo con la liquidación realizada por **CENS S.A. E.S.P.**, deberá enviar respuesta al correo soporte.clientes@cens.com.co, indicando sus objeciones. Si **CENS S.A. E.S.P.** no recibe la factura por parte **El AUTOGENERADOR** en plazos indicados, **CENS S.A. E.S.P.** liquidará la valoración del excedente considerando la exportación como valor cero (\$ 0), y solo hasta que sea(n) presentada(s) la(s) factura(s) pendiente(s), **CENS S.A. E.S.P.** realizará los ajustes que haya lugar al mes siguiente después recibida(s) la(s) factura(s).

En el evento en que **El AUTOGENERADOR** no esté obligado a facturar, deberá soportarlo ante **CENS S.A. E.S.P.** en el momento de la inscripción como proveedor con los siguientes documentos: (i) Certificación bajo la gravedad de juramento, en la que informen que no cumplen ninguno de los requisitos establecidos en el Decreto Único Reglamentario en materia Tributaria y en el Estatuto Tributario para estar obligado a facturar, y (ii) una copia del RUT. **El AUTOGENERADOR** no obligado a facturar recibirá por parte de **CENS S.A. E.S.P.** la liquidación de la valoración del excedente en el correo electrónico que haya registrado en la solicitud, dentro de los siguientes 17 días calendario, contados a partir de la terminación de periodo de facturación, Si **El AUTOGENERADOR**, no está de acuerdo con la liquidación realizada por **CENS S.A. E.S.P.**, **El AUTOGENERADOR** deberá enviar respuesta al correo soporte.clientes@cens.com.co, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recepción, de no recibirse respuesta **CENS S.A. E.S.P.** entiende que **El AUTOGENERADOR** aceptada la liquidación.

- e) **EL AUTOGENERADOR** no podrá fraccionar la capacidad de una planta de autogeneración para efectos de reportarlas como plantas independientes y aplicar los precios que se determinan en la Resolución CREG 030 de 2018 para los Autogeneradores o aquella que la modifique o sustituya.

Cuando se identifique esta situación, **CENS S.A. E.S.P.** procederá a levantar un acta donde se consigne la irregularidad y procederá a desconectar al Usuario/Cliente y agentes involucrados sin perjuicio de las acciones que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Superintendencia de Industria y Comercio adelanten al respecto.

- f) Todas las demás que en virtud de las disposiciones regulatorias y las normas legales se establezcan a cargo del **AUTOGENERADOR**.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

## CAPÍTULO II DESCONEXIÓN, RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO, DETERMINACIÓN DEL CONSUMO Y RECONOCIMIENTO DE EXCEDENTES

**CLÁUSULA 9. FACULTADES DEL OR PARA LA DESCONEXIÓN.** EL OR podrá deshabilitar de forma inmediata la conexión a la red y/o desconectar los dispositivos involucrados para la exportación de energía, ante la presentación de cualquiera de los siguientes eventos:

- a) Cuando el OR sea informado o detecte que un Autogenerador no ha entregado la información, en tal evento no podrá reconectarse hasta tanto no subsane esta situación.
- b) Cuando se identifique que la capacidad de una planta de autogeneración esté siendo fraccionada para efectos de ser reportada como plantas independientes por parte del **AUTOGENERADOR**.
- c) Cuando un **AUTOGENERADOR** no permita efectuar las pruebas pertinentes a fin de asegurar o verificar el correcto funcionamiento de todos los dispositivos.
- d) Cuando se encuentren incumplimientos en alguna de las características contenidas en la solicitud de conexión o que el **AUTOGENERADOR** incumpla alguna de las normas de calidad de la potencia, hasta que sea subsanada la anomalía encontrada. De llegarse a encontrar diferencias entre las características pactadas en el contrato de conexión y las reales, los costos producidos por la visita serán cubiertos por el **AUTOGENERADOR**.
- e) Cuando se limite o impida el acceso del OR a las instalaciones del **AUTOGENERADOR**. En este evento la reconexión no podrá realizarse hasta tanto sea subsanado el hecho. En este caso, los costos de las visitas correrán a cargo del **AUTOGENERADOR**.
- f) Para realizar los mantenimientos programados.
- g) Para realizar un mantenimiento correctivo, en caso de presentarse una falla en el punto de conexión.
- h) Por un evento de fuerza mayor o caso fortuito o hechos de un tercero imprevisibles e irresistibles.
- i) Por uso por parte de EL **AUTOGENERADOR** de una capacidad de respaldo superior a la asignada.
- j) Por cualquiera de los eventos y otras causas que autorice la normatividad.

**PARÁGRAFO. Restablecimiento del servicio:** Cuando la suspensión o el corte sean imputables al **AUTOGENERADOR**, éste debe eliminar la causa que originó la desconexión y pagar todos los gastos de reconexión en los que incurra CENS S.A E.S.P. Una vez el **AUTOGENERADOR** cumpla con las condiciones para la reconexión, CENS S.A. E.S.P. la restablecerá dentro de las 24 horas siguientes.

**CLÁUSULA 10. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO:** Para el **AUTOGENERADOR** que entregue excedentes de energía, la liquidación se realizará con base en lo consumos registrados por el medidor bidireccional con perfil horario, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique o sustituya.

**PARÁGRAFO.** En caso de fallas en el sistema de medición de los excedentes de la planta de autogeneración, se aplicará lo establecido en la Resolución CREG 038 de 2014, o aquella que la modifique o sustituya.

	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES</b>	
	<b>NIVEL 1: MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>CÓDIGO: DIN_201_ACL_013</b>
	<b>NIVEL 2: PROCESO ATENCIÓN DE CLIENTES</b>	<b>FECHA: 24/11/2020</b>
<b>VERSIÓN: 5.0</b>		

**CLÁUSULA 11. RECONOCIMIENTO DE EXCEDENTES DEL AUTOGENERADOR QUE UTILIZA FNCER.** Al cierre de cada periodo de facturación, los excedentes se reconocerán como créditos de energía al **AUTOGENERADOR** que utiliza FNCER de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) Los excedentes que sean menores o iguales a su importación serán permutados por su importación de energía eléctrica de la red en el periodo de facturación, de acuerdo con la clasificación del **AUTOGENERADOR** y lo establecido en el Artículo 17 de la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique o sustituya.
- b) Los excedentes que sobrepasen su importación de energía eléctrica de la red en el periodo de facturación se liquidarán al precio horario de bolsa de energía correspondiente.

El **AUTOGENERADOR** comenzará a recibir el pago de los excedentes una vez cumpla requisitos, se realice la conexión por parte del OR, cumpla con el artículo 4 de la Resolución CREG 157 de 2011 y se inicie la medición. El reconocimiento de excedentes se hará desde el momento en que esté registrado como **AUTOGENERADOR** ante XM.

Para la aplicación del literal b) anterior, previo al pago de los excedentes, el **AUTOGENERADOR** debe cumplir con los requisitos establecidos por CENS S.A. E.S.P. para tal efecto.

En caso de existir un saldo a favor producto de la venta de excedentes de energía, el **AUTOGENERADOR** que no esté obligado a facturar podrá:

- a) Solicitar a **CENS S.A. E.S.P.** que el saldo a favor se cruce con otras deudas adquiridas con **CENS S.A. E.S.P.**, o si no las tiene, realizar el pago de los excedentes contra la facturación del período o periodos siguientes.
- b) Solicitar que el saldo a favor producto de la venta de excedentes de energía, le sea trasladado a otra instalación independientemente que esté o no a su nombre.
- c) Solicitar la devolución de los saldos, previa inscripción como proveedor en CENS S.A. E.S.P. y acogiéndose a los lineamientos y procedimientos internos que CENS S.A. E.S.P. tiene diseñados para esta transacción.

**PARÁGRAFO.** En los días en que exista periodo crítico se entiende que el precio de bolsa de energía aplicable es el precio de escasez ponderado de ese día según se define en la Resolución CREG 071 de 2006, modificada por la Resolución CREG 140 de 2017 o aquella que la modifique o sustituya.

**CLÁUSULA 12.** Las condiciones especiales contenidas en el presente documento hacen parte integrante del Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio Público de Energía Eléctrica.