



Grupo·epm

# Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes

Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A. E.S.P.



Grupo epm

## Canales de atención



### Atención presencial

# 52 Oficinas

#### Oficinas por regionales

- 5 Regional Aguachica
- 13 Regional Pamplona
- 15 Regional Tibú
- 11 Regional Ocaña
- 8 Regional Cúcuta

#### Oficinas físicas



#### Oficinas móviles



#### Oficina virtual



### Asesor virtual

Atención de todos los trámites habilitados en las oficinas de atención desde cualquier dispositivo a través de [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co).

#### Horarios de atención

**Lunes a viernes**  
8:00 a.m. a 4:00 p.m.  
**Sábados:** 8:00 a.m. a 12 m.



### CAID - Solicitudes escritas

Los Clientes/usuarios pueden radicar sus PQRS escritas a través del CAID

#### Horarios de atención

**Lunes a viernes**  
6:00 a.m. a 4:00 p.m.  
**Jornada continua**

En las Oficinas regionales de acuerdo al horario de cada oficina.



### Botón Radica tu PQR

La recepción de documentos para trámites por canales electrónicos está disponible las 24 horas del día, sin embargo, la radicación y el conteo de términos inicia el día hábil siguiente a su recibo.



Acceso al servicio a través de [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co)



## Declaraciones de **CENS** para con su territorio



Nuestras actuaciones están  
basadas en el

# **AMOR**

y la coherencia viviendo nuestro  
propósito individual y común.



Servimos de forma ágil, oportuna,  
innovadora y con

# **SENTIDO HUMANO**



Construimos relaciones de

# **CONFIANZA** con **EQUIDAD**

a través de una comunicación transparente,  
creando valor a nuestros grupos de interés.



Cuidamos el entorno, los recursos, a

# **NUESTRA GENTE Y SUS FAMILIAS**

porque son el motor que impulsa el  
propósito de la organización.

CÓDIGO: CCU\_201\_ACL\_001

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 2024-07-25

VERSIÓN: 7.0

## Tabla de contenido

.....	7
<b>Definiciones</b> .....	<b>8</b>
<b>Título I. Objeto</b> .....	<b>20</b>
Cláusula 1. – Objeto del contrato: .....	20
<b>Título II. Disposiciones generales</b> .....	<b>20</b>
<b>Capítulo I. De las partes del contrato y régimen legal</b> .....	<b>20</b>
Cláusula 2. - Existencia del contrato .....	20
Cláusula 3. - Ejecución del contrato .....	20
Cláusula 4. - Partes del contrato.....	20
Cláusula 5. - Capacidad del suscriptor o usuario para contratar.....	20
Cláusula 5A. - Tratamiento de datos personales de usuarios de los servicios públicos domiciliarios .....	21
Cláusula 5B. - Autorizaciones para consulta reporte y compartir información .....	21
Cláusula 6. - Solidaridad .....	21
Cláusula 7. - Régimen legal .....	21
Cláusula 8. - Cesión del contrato y liberación de obligaciones .....	21
Cláusula 8A. - Plazo .....	22
Cláusula 9. - Área de prestación del servicio .....	22
Cláusula 9A. - Zonas especiales .....	22
<b>Capítulo II. De las condiciones para la prestación del servicio</b> .....	<b>22</b>
Cláusula 10. - Condiciones para la prestación del servicio .....	22
Cláusula 10A. - Condiciones para la prestación del servicio provisional .....	22
Cláusula 11. - Cargo por conexión y estudio preliminar .....	23
Cláusula 12. - Estudio de conexión particularmente complejo .....	24
Cláusula 13. – Solicitud del servicio:.....	24
Cláusula 14. - Otros requisitos para solicitar la conexión.....	25
Cláusula 15. - Plazos y procedimientos para la aprobación del estudio y/o diseño de conexiones .....	25
Cláusula 16. - Desarrollo de las obras de conexión .....	26
Cláusula 17. - Pasos previos a la visita de puesta en servicio de la conexión .....	27
Cláusula 18. - Visita de puesta en servicio de la conexión .....	29
Cláusula 19. - Negación de la conexión y/o rechazo de la solicitud de conexión .....	29
Cláusula 19A. - Exclusividad en la destinación del servicio .....	30
<b>Capítulo III. De los derechos y obligaciones de las partes</b> .....	<b>30</b>
Cláusula 20. - Obligaciones de CENS.....	30
Cláusula 21. - Obligaciones del suscriptor o usuario .....	32
Cláusula 21A. - Derechos de los suscriptores o usuarios.....	35

Cláusula 22. - Normas técnicas .....	36
Cláusula 22A. - Medidas que facilitan razonablemente verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato .....	36
Cláusula 22B. - Bienes y servicios a cargo del suscriptor o usuario.....	37
<b>Capítulo IV. De la factura de servicios públicos.....</b>	<b>37</b>
Cláusula 23. - Merito ejecutivo de las facturas .....	38
Cláusula 24. - Constitución en mora.....	38
Cláusula 25. - Requisitos de la factura.....	38
Cláusula 26. - Periodo de facturación.....	39
Cláusula 27. - Cobros inoportunos .....	39
Cláusula 28. - Oportunidad y lugar de entrega de la factura.....	39
Cláusula 29. - Interés moratorio.....	40
Cláusula 30. - Pago de la factura.....	40
Cláusula 31. - Exoneración en el pago .....	40
<b>Capítulo V. Determinación del consumo facturable y valor .....</b>	<b>40</b>
Cláusula 32. - Generalidades para determinación del consumo facturable .....	40
Cláusula 32A. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual .....	40
Cláusula 32B. – Investigación de desviaciones significativas .....	42
Cláusula 32C. -Procedimiento para investigar la causa que originó la desviación significativa en el consumo, como garantía del cumplimiento del debido proceso CENS adelantará las siguientes etapas: .....	45
Cláusula 32D. – Facturación en caso de desviaciones significativas: .....	46
Cláusula 32E. - Determinación del consumo y valor facturable para SUScriptor o USUARIO con medidor de energía reactiva .....	47
Cláusula 33. - Determinación del consumo facturable cuando exista medidor testigo o de respaldo....	49
Cláusula 34. - Determinación del valor facturable por concepto de energía eléctrica .....	49
Cláusula 35. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social .....	49
Cláusula 36. - Determinación del consumo facturable para el servicio provisional o no permanente....	50
Cláusula 37. - Determinación del consumo facturable para usuarios residenciales localizados en zonas de asentamientos subnormales .....	50
Cláusula 38. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición colectiva (Inquilinato):.....	50
Cláusula 39. - Consumo facturable a suscriptores o usuarios con sistema de medición prepago o recargable.....	50
Cláusula 40. - Facturación del consumo para las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.....	51
<b>Capítulo VI. Adquisición, instalación, mantenimiento, reposición, control y funcionamiento de sistemas de medición.....</b>	<b>52</b>

Cláusula 41. - Equipos de medida o sistemas de medida .....	52
Cláusula 42. - Adquisición e instalación del sistema de medida .....	53
Cláusula 43. - Localización del sistema de medida .....	53
Cláusula 44. - Reposición del sistema de medida .....	54
Cláusula 44A. - Entrega de medidor retirado y/o destrucción de medidor .....	54
Cláusula 45. - Control sobre el funcionamiento de los equipos de medida y acometidas.....	55
Cláusula 45A. - Sellado de las instalaciones y sistema de medición.....	56
Cláusula 46. - Características técnicas del sistema de medición .....	56
Cláusula 47. - Garantía de los medidores y/o equipos de medida .....	58
<b>Capítulo VII. De la suspensión, corte y restablecimiento del servicio .....</b>	<b>58</b>
Cláusula 48. - Suspensión por incumplimiento del contrato .....	58
Cláusula 49. - Suspensión del servicio de común acuerdo .....	60
Cláusula 50. - Suspensión en interés del servicio .....	60
Cláusula 51. - Causales que dan lugar a la terminación del contrato y corte del servicio .....	61
Cláusula 52. - Terminación del contrato por parte del suscriptor o usuario .....	61
Cláusula 52A.- Procedimiento Administrativo para terminación del contrato del servicio de energía por el prestador .....	62
Cláusula 53. - Condiciones para restablecer el servicio en caso de suspensión y corte .....	63
<b>Capítulo VIII. Servicios complementarios y cargos por conexión .....</b>	<b>64</b>
Cláusula 54. - Servicios de Conexión Prestados por CENS.....	64
Cláusula 54A.- Servicios complementarios asociados a la conexión prestados por CENS .....	64
<b>Título III. Calidad del servicio, falla y responsabilidad de las redes.....</b>	<b>65</b>
<b>Capítulo I. Calidad del servicio.....</b>	<b>65</b>
Cláusula 55. - Confiabilidad y continuidad del servicio .....	65
<b>Capítulo II. Falla en la prestación del servicio .....</b>	<b>65</b>
Cláusula 56. - Falla en la prestación del servicio .....	65
<b>Capítulo III. Responsabilidad de las redes eléctricas .....</b>	<b>66</b>
Cláusula 57. - Redes y acometidas.....	66
Cláusula 58. - Propiedad de las conexiones.....	67
<b>Título IV. Liberación de obligaciones contractuales .....</b>	<b>67</b>
Cláusula 59. - Liberación de las obligaciones contractuales.....	67
<b>Título V. Defensa del suscriptor o usuario en sede de empresa .....</b>	<b>67</b>
<b>Capítulo I. Peticiones, quejas, reclamos, recursos y notificaciones.....</b>	<b>68</b>
Cláusula 60. - Mecanismos de defensa del suscriptor o usuario en sede de CENS.....	68
Cláusula 61. - Trámite de las peticiones, reclamos, quejas y recursos.....	69
Cláusula 62. - Recursos .....	72
Clausula 62A. - Requisitos de los recursos.....	72
Clausula 62B. - Disposiciones de los recursos .....	72

Cláusula 63. - Disposición común para las peticiones, quejas, reclamos y recursos.....	73
<b>Título VI. Control de pérdidas no técnicas e investigación por posible existencia de irregularidades o anomalías. ....</b>	<b>73</b>
Cláusula 64. - Irregularidades que constituyen incumplimiento del contrato .....	73
Cláusula 65. - Irregularidades consistentes en anomalías que sin acción u omisión de las partes afectan la correcta medición del consumo .....	74
<b>Capítulo I. Determinación del consumo facturable y valor en recuperación de consumos.....</b>	<b>75</b>
Cláusula 66. - Determinación del valor del consumo dejado de facturar .....	75
Cláusula 66.1. - Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trata de derivaciones o conexiones no autorizadas por acción u omisión del suscriptor o usuario en la medición .....	75
Cláusula 66.2.- Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trata de intervenciones o alteraciones en el sistema de medida por acción u omisión del usuario.....	79
Cláusula 66.3. - Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trate de anomalías que sin acción u omisión de las partes .....	82
Cláusula 66.4. - Fórmulas complementarias para la determinación del consumo dejado de facturar....	84
Cláusula 67. - Factor de utilización (FU): .....	86
Cláusula 68. - Actos de CENS .....	87
Cláusula 69. - Competencia judicial .....	88
<b>Capítulo II. Procedimiento técnico de control e investigación de la posible existencia de irregularidades o anomalías y recuperación de consumos dejados de facturar .....</b>	<b>88</b>
<b>Capítulo III. Procedimiento administrativo ante la posible existencia de irregularidades o anomalías y respectiva recuperación de consumos dejados de facturar .....</b>	<b>90</b>
Cláusula 70.- Actuación administrativa para la recuperación de consumos .....	90
Cláusula 70A. – Transitoriedad:.....	90
Cláusula 71. - Transacción .....	91
Cláusula 72. - Efectos penales .....	91
<b>Título VII. De las disposiciones finales .....</b>	<b>91</b>
Cláusula 73. - Modificaciones al contrato .....	91
Cláusula 74. - Duración del contrato .....	91
Cláusula 75. - Solución de controversias contractuales .....	91
Cláusula 76. - Competencia .....	91
Cláusula 77. - Disposición final .....	91
<b>ANEXO 1 .....</b>	<b>92</b>
<b>Anexo No.2 .....</b>	<b>106</b>

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

**Definiciones**

Para los efectos del presente contrato se adoptan las siguientes definiciones:

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

**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:

- a. Monofásica: Una fase y un neutro.
- b. Bifásica Trifilar: Dos fases y un neutro.
- c. Trifásica: Tres fases o tres fases y un neutro (Tetrafilar).

En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 1.

**Acometida o conexión fraudulenta:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.

**Acta de verificación:** Es el documento que se suscribe al momento de realizar la revisión y/o verificación del equipo de medida y/o instalaciones eléctricas del SUSCRIPTOR o USUARIO, en la que se hace constar el estado, las características y funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o destinados a determinar el consumo que se realiza, así como el resultado de las pruebas en campo realizadas.

**Activos de conexión:** Son aquellos bienes que se requieren para que un generador, transmisor, un operador de red o un SUSCRIPTOR o USUARIO se conecte físicamente al sistema de transmisión nacional, a un sistema de transmisión regional o a un sistema de distribución local, según sea el caso.

**Adulteración de los equipos de medición y regulación:** Es cualquier acción tendiente a generar una intervención no autorizada en la instalación interna, o equipo de medición que incida directamente en el registro del consumo de energía eléctrica del suscriptor o usuario. Sin perjuicio de que se puedan presentar otros eventos se considera que el medidor ha sido adulterado, intervenido y/o manipulado cuando se presenta, entre otros, alguno de los siguientes casos: modificación del mecanismo de engranaje, adición de sustancias, alteración de sellos, instalación de medidores no homologados ni calibrados, instalación de medidores invertidos o manipulación con métodos que permitan la devolución de la lectura. En general cualquier modificación que haga el SUSCRIPTOR o USUARIO directamente o por intermedio de un tercero al equipo de medida que altere sus condiciones de fabricación.

**Aforo:** Sumatoria de las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectados o susceptibles de conexión encontrados en un inmueble al momento de la revisión, salvo por daño en equipos que no se encuentren funcionando y pueda ser comprobado mediante prueba técnica.

## Definiciones

**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.

**Alumbrado público:** Es el servicio público no domiciliario bajo la responsabilidad de la Administración Municipal, este servicio 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).

En concordancia con lo señalado en el Decreto 2424 de 2006, art. 2; Resolución CREG 122 de 2011 Art. 2; Resolución CREG 123 de 2011 Art. 3.

**Calibración de medidor:** Procedimiento mediante el cual, en un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se establece, bajo condiciones específicas la relación entre los valores de las magnitudes que indique un instrumento de medición y los valores correspondientes determinados por medio de patrones. El laboratorio deberá emitir un informe del estado metrológico inicial del medidor. En este proceso no se realiza ningún tipo de ajuste.

**Cambio de nombre:** Actualización en los registros de CENS 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.

**Carga o capacidad instalada:** Es la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente limitante de una instalación o sistema eléctrico.

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

**Código de cuenta o NIU:** Número de identificación asignado por CENS a cada uno de sus SUSCRIPTORES o USUARIOS conectado a su sistema.

**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.

**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

## Definiciones

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.

**Comercialización:** Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado a los usuarios finales, conforme a lo señalado en el artículo 1 de la Resolución CREG 024 de 1994 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

**Comercializador:** Persona natural o jurídica que comercializa energía eléctrica.

**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.

**Componente limitante:** Es el componente que forma parte de un sistema y que determina la máxima capacidad a operar.

**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.

**Consumo:** Cantidad de kilovatios hora de energía activa o 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.

**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 CENS.

**Consumo real:** Es el resultado de la diferencia de lecturas registradas en el medidor de energía o el instrumento de medida que la tecnología haya hecho disponible para tal efecto de un periodo a otro (mensual, bimestral, trimestral u otro que la normatividad aplicable determine)

**Consumo de subsistencia:** Cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un SUSCRIPTOR o USUARIO típico para satisfacer necesidades básicas de acuerdo con lo reglamentado por la UPME.

**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.

**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.

**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.

## Definiciones

**Consumo ajustado:** Es aquel que luego de ser facturado debe ser ajustado por situaciones tales como: error en la lectura, error en la constante y otras causas que no tengan que ver con errores en la medición.

Para efectos del cálculo del consumo promedio de un usuario que fue objeto de un ajuste y este no se debió a errores de lectura o constante, se tendrá en cuenta el registro del consumo real facturado inicialmente.

**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.

**Consumo no autorizado:** Consumo realizado a través de una acometida no autorizada por CENS, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

**Consumo prepago:** 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 CENS disponga.

**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.

**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.

**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.

**Cuenta de usuario:** Es el número asignado por CENS para identificar los muebles o inmuebles a los cuales les presta el servicio de energía eléctrica.

**Curva S:** Curva mediante la cual se representa el cronograma y porcentaje estimado de avance de la construcción de un proyecto durante el tiempo previsto para su puesta en operación.

**CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**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”.

**Demanda máxima:** Potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un período dado, expresada en kilovatios (kW).

**Denuncia de contrato de arrendamiento:** Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a CENS con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de servicios públicos con el arrendatario que sea SUScriptor o USUARIO de este.

## Definiciones

**Desviación significativa del consumo:** Se entenderá por desviación significativa, la variación en los consumos que superen por encima o por debajo los límites establecidos en el contrato actual y *en la resolución CREG 105 007 de 2024, en donde se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la resolución CREG 108 de 1997, o aquella que la modifique sustituya o complemente.*

**Distribución de energía eléctrica:** Actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115.000 voltios. Quien desarrolla la actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 1.*

**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).

**Energía no facturada:** Energía que por acción u omisión de CENS o el SUSCRIPTOR o USUARIO no fue facturada dentro del periodo correspondiente.

**Energía reactiva inductiva:** Energía utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas.

**Equipo de medida o medidor:** Es representado por el dispositivo destinado a la medición o registro del consumo o de las transferencias de energía.

**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.

*En concordancia con lo señalado en la Ley 142 de 1994, art. 14.8*

**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.

**Estudio de conexión particularmente complejo:** Se define como aquel que involucra como proyecto el montaje de una subestación o transformador de distribución o aquel que conlleva un cambio de voltaje para atender al SUSCRIPTOR O USUARIO. Podrá ser cobrado al SUSCRIPTOR O USUARIO de manera detallada.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 225 de 1997, artículo 1.*

**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.

**Factor de potencia:** Relación entre potencia activa (kilovatios) y potencia aparente (kilovoltio-amperios) del mismo sistema eléctrico o parte de él.

**Factor de utilización (FU):** Es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera. Este factor lo determinará CENS.

## Definiciones

**Facturación:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: la lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

**Factura de servicios públicos:** Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente.

*En concordancia con lo señalado en la Ley 142 de 1994, artículo 14 numeral 14.9.*

**Fraude:** Alteración de la acometida o medidor que afecte la medición real del consumo realizada por el SUScriptor o USUARIO o un tercero.

**Frontera comercial:** corresponde al punto de medición asociado al Punto de Conexión entre agentes o entre agentes y Usuarios conectados a las redes del sistema de transmisión nacional, STN, o a los sistemas de transmisión regional, STR, o a los sistemas de distribución local, SDL, o entre diferentes niveles de tensión de un mismo operador de red. Cada agente en el sistema puede tener una o más Fronteras Comerciales.

**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 CENS. Al ser un servicio adicional, siempre se requerirá autorización del propietario o poseedor del inmueble.

**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.

**Inquilinato:** Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2, 3, con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 1.*

**Interesado:** Responsable de un proyecto, clase 1 o clase 2, que va a conectarse al SIN. El interesado adquiere responsabilidades desde la etapa de inscripción para tramitar la solicitud de asignación de capacidad de transporte hasta la fecha de puesta en operación comercial, FPO, de ese proyecto, incluyendo el seguimiento y la construcción de este

**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).

**Laboratorio de calibración:** Dependencia de CENS certificada y/o acreditada por autoridad competente, la cual es destinada, principalmente, para la verificación de la calibración, funcionamiento y la idoneidad de los equipos de medición y sus componentes, inherentes y accesorios.

**Lectura:** Registro del consumo que marca el equipo de medición.

## Definiciones

**Libertad regulada:** Régimen de tarifas mediante el cual la CREG fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales CENS puede determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al SUSCRIPTOR o USUARIO.

**Libertad vigilada:** Régimen de tarifas mediante el cual CENS 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.

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

**Medidor:** Es el dispositivo que registra la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no, incluir dispositivos de transmisión de datos.

**Medidor de conexión directa:** Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

**Medidor de conexión indirecta:** Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.

**Medidor prepago o recargable:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al SUSCRIPTOR O USUARIO, de una cantidad de energía eléctrica por la cual se paga anticipadamente.

**Modalidades del servicio:** Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red de ductos serán prestados bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial es el que se presta para otros fines.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 18.*

**Mora:** Se considera como la falta del pago oportuno de acuerdo con la fecha estipulada en la factura de cobro que autoriza a CENS, para tomar las acciones que considere necesarias, tendientes a exigir el pago, la mora genera la suspensión del servicio y el cobro de intereses.

**Negación del servicio:** Consiste en la decisión de CENS de no suministrar energía a un inmueble, por ende, de no celebrar contrato de servicio público de energía eléctrica con fundamento en causales legales, técnicas o regulatorias.

**Niveles de tensión:** Es el rango de tensión desde el cual se presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica, se definen los siguientes niveles de tensión, a uno de los cuales se pueden conectar, directa o indirectamente, los equipos de medida. Según la siguiente definición:

Nivel 1: Sistemas con tensión menor a 1 kV.

Nivel 2: Sistemas con tensión mayor o igual a 1 kV y menor a 30 kV.

Nivel 3: Sistemas con tensión mayor o igual a 30 kV y menor a 57.5 kV.

Nivel 4: Sistemas con tensión mayor o igual a 57.5 kV y menor a 220 kV.

## Definiciones

**Notificación:** Diligencia que se lleva a cabo para poner en conocimiento del SUSCRIPTOR o USUARIO de las decisiones adoptadas por CENS basada en las condiciones uniformes del contrato, la cual se podrá efectuar de manera personal, por aviso y por conducta concluyente.

**NTC:** Norma Técnica Colombiana avalada y publicada por el ICONTEC.

**Número de Identificación del Usuario o NIU:** Se refiere al número de identificación que el operador de red asigna a cada uno de los Usuarios conectados a su sistema, este permite la interacción con la empresa para conocer su información histórica y/o solicitudes relacionadas con la prestación del servicio.

**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, los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tiene Cargos por Uso de los STR's y/o SDL's aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos.

**Pago parcial:** Pago que puede realizar el SUSCRIPTOR o USUARIO con un porcentaje mínimo establecido por CENS para tal efecto, sobre el valor total de la factura, sin embargo, este pago parcial realizado no exime la suspensión del servicio en el siguiente periodo de facturación, si el SUSCRIPTOR o USUARIO no ha cancelado la totalidad de la obligación.

**Período de facturación:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.

**Plan de financiación social (PFS):** Programa que permite acceder a productos a través de condiciones de financiación, con una red de Aliados Comerciales en el territorio geográfico donde se presta el servicio de energía.

**Proyecto clase 1:** Proyectos de conexión de usuarios finales al STN o STR, y proyectos de conexión de generación, cogeneración o autogeneración al SIN diferentes a los proyectos que se encuentren bajo el alcance de la resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

**Proyecto clase 2:** Proyecto de conexión, o de modificación de condiciones de la conexión de usuarios finales en los sistemas SDL, de acuerdo con lo señalado en la Resolución CREG 075 de 2021 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

**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.

**Punto de conexión:** Es el punto de conexión eléctrico en el cual los activos de conexión de un Usuario, o de un generador, se conectan al STN, a un STR o a un SDL; el punto de conexión eléctrico entre los sistemas de dos (2) operadores de red; el punto de conexión entre niveles de tensión de un mismo operador de red; o el punto de conexión entre el sistema de un operador de red y el STN con el propósito de transferir energía eléctrica.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 156 de 2011*

## Definiciones

**Punto de medición:** Es el punto eléctrico en donde se mide la transferencia de energía, el cual deberá coincidir con el punto de conexión.

**Rechazo de la solicitud de conexión al servicio:** Consiste en la decisión de CENS de no suministrar el servicio de energía a un inmueble hasta tanto el usuario potencial elimine la causa que dio origen al rechazo.

**Reconexión del servicio:** Es el acto por medio del cual CENS restablece el suministro del servicio de energía, cuando previamente se ha suspendido y se han eliminado las causas que la ocasionaron. Esta acción da lugar al cobro de un derecho por parte de CENS.

**Recuperación de energía:** Valor de energía que un SUScriptor o USUARIO ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro.

**Refacturación:** Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.

**Red de uso general:** Red pública que no forma parte de acometidas o de instalaciones internas.

**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 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.

**Red pública:** Red que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad de la red.

**Reinstalación del servicio:** Es el acto por medio del cual CENS restablece el suministro del servicio de energía eléctrica, cuando previamente se han eliminado las causas que dieron origen al corte, se han pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que CENS ha incurrido y que se hayan satisfecho las demás sanciones previstas, de acuerdo con lo establecido por el presente contrato.

**RETIE:** Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y utilización de la energía eléctrica en el país.

**Revisión previa:** Conjunto de actividades y procedimientos previos a la facturación que realiza CENS para detectar e investigar desviaciones significativas de consumos anormales, según el patrón de consumo histórico normal de cada SUScriptor O USUARIO.

**Revisión y/o verificación del sistema de medición:** Conjunto de actividades dirigidas a corroborar que el sistema de medición se encuentre en correcto estado de funcionamiento de los equipos instalados, conforme a los requisitos establecidos en el Código de Medida y adoptar medidas eficaces, para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar una violación del Contrato de Prestaciones de con Condiciones Uniformes de CENS.

**Responsables solidarios en el contrato de servicios públicos:** El propietario o poseedor del inmueble, el SUScriptor o 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 de 1994.

## Definiciones

**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 CENS.

**Servicio contratado o modalidad contratada:** Finalidad para la cual el SUSCRIPTOR o USUARIO solicita la energía eléctrica a CENS y que aparece representada en la factura. Las modalidades en las que CENS prestará el servicio de energía eléctrica será residencial o no residencial (comercial, oficial, industrial).

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**Sistema de comercialización prepago:** Modalidad de prestación servicio de comercialización de energía eléctrica al SUSCRIPTOR o USUARIO final, que no requiere las actividades de lectura de medidor, reparto de facturación al domicilio y gestión de cartera en relación con el consumo, por cuanto el consumo se ha prepago.

**Sistema de medición o medida:** Conjunto de elementos destinados a la medición y/o registro del consumo de energía en el punto de medición. Todos los sistemas de medición deben contar con el tipo de conexión acorde con el nivel de tensión y el consumo o transferencia de energía que se va a medir.

**Solicitud de aumento de carga:** Petición que realiza el SUSCRIPTOR o USUARIO a CENS, para incrementar la carga registrada o contratada para el inmueble que aparece registrada en la factura.

**Solicitud de financiación:** Petición presentada por el SUSCRIPTOR 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 CENS 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 CENS exija para el cumplimiento de la obligación que se solicita financiar.

**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 SUSCRIPTORES o USUARIOS de menores ingresos y los SUSCRIPTORES o USUARIOS residenciales de estrato 3 en los límites que estipula la regulación.

**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.

**Suscriptor:** 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.

**Suscriptor o usuario potencial:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

**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 SUSCRIPTOR o USUARIO.

**Tarifa:** Conjunto de precios especificados y aprobados por las autoridades competentes, para el cobro del servicio de energía prestado por CENS. La tarifa comprende el costo unitario de prestación del servicio y los subsidios o contribuciones adjudicables a la clase de servicio que tenga asignado el inmueble. En el caso de SUSCRIPTOR o USUARIO de estrato cuatro (4) o no residenciales que no son beneficiarios de subsidio, ni están sometidos al pago de contribución, la tarifa corresponde al costo unitario.

**Transportador:** Persona jurídica prestadora de las actividades de transmisión o distribución de energía eléctrica

**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.

*En concordancia con lo señalado en el artículo 63 de la Ley 675 de 2001*

**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.

**Usuario final:** Usuario consumidor de energía que es receptor directo del servicio.

**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.

**Usuario no regulado:** Persona natural o jurídica con una demanda máxima definida por la CREG, cuyas compras de electricidad se realizan a precios acordados y observando condiciones especiales pactadas libremente con él.

**Usuario regulado:** Persona natural o jurídica con una demanda máxima definida cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la CREG, y a quienes se aplica el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes.

## Definiciones

**Ventanilla única:** Herramienta digital mediante la cual se prestan, de forma centralizada, los servicios asociados con la asignación de capacidad de transporte del SIN. Consta de un sitio web y de un sistema de información cuyas características las determinará la UPME con base en lo previsto en la resolución CREG 075 de 2021.

**Zona de servidumbre:** Una franja de terreno que se deja sin obstáculos a lo largo de una línea eléctrica aérea de transporte, para garantizar que en ninguna circunstancia se presenten accidentes.

## Título I. Objeto

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 CENS, 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 ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. (CENS S.A. E.S.P.) en adelante CENS- 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, que se fijará según las tarifas vigentes y de acuerdo con el uso que se le dé al servicio de energía eléctrica 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 CENS 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 normatividad vigente que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios o por aquella especialmente establecida por CENS.

**Parágrafo:** Los SUSCRIPTORES o USUARIOS a quienes en la actualidad CENS 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 reciba la prestación del servicio objeto de este contrato. Las partes verificarán permanentemente las obligaciones inherentes contraídas en el presente.

**Cláusula 4. - Partes del contrato:** Forman parte del presente contrato CENS y el SUSCRIPTOR o USUARIO o aquellos a quienes éste último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado, serán solidarios en las obligaciones y derechos del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este dónde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuantos beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o la norma que la modifique, aclare o sustituya).

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

## Título II. Disposiciones generales

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 General del Proceso.

### **Cláusula 5A. - Tratamiento de datos personales de usuarios de los servicios públicos domiciliarios:**

Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 o la norma que la modifique, aclare o sustituya, CENS usará los datos personales obtenidos con motivo de la Prestación del Servicio Público Domiciliario de energía, para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento de protección de datos que para el efecto promulgó CENS, podrá ser consultado en su sitio web [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co). El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio deberá ser previamente informado y autorizado por el SUSCRIPTOR o USUARIO, titular del dato.

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

### **Cláusula 5B. - Autorizaciones para consulta reporte y compartir información:**

En cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 o la norma que la modifique, aclare o sustituya, solo cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO haya manifestado su consentimiento expreso y escrito, CENS podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. Dicho consentimiento será manifestado por el SUSCRIPTOR o USUARIO en documento independiente de este contrato.

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

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

Cuando el USUARIO o SUSCRIPTOR incumpla su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el presente contrato, CENS estará en la obligación de suspender el servicio. Si CENS 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.

**Cláusula 8A. - Plazo:** Este contrato se entiende celebrado a término indefinido. Las partes podrán ponerle fin por las causales previstas en él y en la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica.

**Cláusula 9. - Área de prestación del servicio:** CENS 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.

**Cláusula 9A. - Zonas especiales:** CENS prestará el servicio en las condiciones especiales y de acuerdo con las normas que expida la autoridad competente, siempre y cuando sea viable técnicamente para CENS y cumpla con la normatividad aplicable, para lo cual el SUSCRIPTOR o USUARIO debe presentar una solicitud de conexión.

## Capítulo II. De las condiciones para la prestación del servicio

**Cláusula 10. - Condiciones para la prestación del servicio:** CENS 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 financiera y técnicamente para CENS y las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las normas técnicas establecidas por la autoridad y CENS. No obstante, CENS 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.

Es responsabilidad de CENS verificar que la acometida y, en general, todos los equipos que hacen parte de la conexión del usuario cumplan con las normas técnicas exigibles. Así mismo, deberá verificar que la operación de los equipos de los usuarios no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás usuarios

CENS será el responsable de la asignación de capacidad de transporte de los proyectos clase 2 para lo cual deberá analizar el efecto de la conexión del proyecto en su sistema, incluyendo los criterios a considerar y la prioridad de cada criterio, dependiendo de las características por tipo de proyecto, previstos en el Reglamento de distribución, adoptado mediante resolución CREG 070 de 1998 y sus modificaciones, así como las demás regulaciones de la CREG considerando su planeación de mediano y largo plazo, para lo cual elaborará y publicará el procedimiento a seguir.

CENS dispondrá de un sistema de información en página web, “sección trámites y servicios” en donde se encuentre y publique la información necesaria para la asignación de capacidad de transporte a los proyectos clase 2, entre ellas, las reglas y especificaciones técnicas que sean exigidas por CENS para las instalaciones que van a ser conectadas a su sistema, incluyendo la documentación, procedimientos, el estado de avance en las diferentes etapas del proyecto, así como las razones por las cuales una etapa no pudo ser superada de manera satisfactoria. No podrá exigirse el cumplimiento de ninguna regla o especificación que no se encuentre publicada en este sistema de información.

**Parágrafo:** A los solicitantes de conexión de proyectos relacionados con las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique o sustituya, además de lo establecidos en dicha resolución, les aplicarán las reglas de la resolución CREG 075 de 2021 en las que se les mencione de manera directa.

**Cláusula 10A. - Condiciones para la prestación del servicio provisional:** CENS podrá prestar el servicio de energía en forma provisional a un proyecto en construcción, con un tiempo de vigencia hasta la energización

## Título II. Disposiciones generales

definitiva o la terminación de la construcción; para el suministro temporal de energía para pruebas con fines de certificación, montajes de equipos entre otros, o para consumir en forma temporal o transitoria a espectáculos públicos, ferias, fiestas, trabajos no permanentes de construcción, vallas publicitarias no permanentes, iluminación decorativa o navideña, entre otras. La condición de provisionalidad se otorgará por un periodo no mayor seis (6) meses, prorrogable a criterio de CENS, previa solicitud del SUSCRIPTOR o USUARIO y de acuerdo con el resultado del seguimiento realizado por CENS.

Para este efecto, son condiciones para la ampliación del término de provisionalidad las siguientes:

- Cuando por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito el cliente no haya podido cumplir o adecuar la totalidad de sus instalaciones, siempre y cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO no le esté dando un uso final al servicio de energía.
- La solicitud de ampliación del servicio debe realizarse cumpliendo con los requisitos definidos por CENS.

CENS podrá suspender el servicio de energía provisional entre otros los siguientes casos:

1. En todas aquellas instalaciones que no cumplan con unas condiciones mínimas de seguridad establecidas por CENS.
2. Cuando en el lugar de la prestación del servicio se apliquen practicas inseguras que pongan en peligro inminente la salud o la vida de las personas, el medio ambiente o los bienes físicos conexos a la instalación.
3. Cuando se incumpla con todas aquellas condiciones exigidas por las autoridades responsables de los eventos como ferias y espectáculos entre otros, que en la operación se apliquen practicas inseguras, cuando no se cumpla con los requisitos técnicos dentro de las condiciones del servicio y los términos pactados, para que se ejecuten.
4. Cuando se venza el plazo otorgado sin que el SUSCRIPTOR o USUARIO haya realizado la solicitud de ampliación de la condición de provisionalidad o cuando aun habiéndola solicitado CENS no la haya aprobado

En ningún caso la instalación provisional se dejará como definitiva.

**Cláusula 11. - Cargo por conexión y estudio preliminar:** De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 136 de la ley 142 de 1994, CENS podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato. CENS 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.

Para gozar del servicio domiciliario de energía eléctrica, el suscriptor potencial deberá obtener autorización de CENS. Para el efecto, se deberán observar los procedimientos publicados en la página web de CENS y cuando aplique los requisitos descritos en la Cláusula 13 del presente contrato. Toda solicitud de conexión requiere por parte de CENS de un estudio preliminar.

**Parágrafo:** De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 135 de la ley 142 de 1994, CENS 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 del nivel de tensión.

**Cláusula 13. – Solicitud del servicio:** La solicitud del servicio, será responsabilidad del interesado (USUARIO potencial), quien podrá hacerlo directamente o a través de un comercializador o de un tercero, en donde se deberá aportar toda la información requerida en el formato establecido en la circular 001 de 2023 de la CREG, o aquella que la modifique, adicione o sustituya. CENS dispondrá del formato antes mencionado en su página web y oficinas de atención al usuario.

La solicitud del servicio deberá ser radicada a través de los canales que CENS disponga para ello. Una vez radicada la misma, se suministra al interesado el número de radicación para permitir su seguimiento.

CENS deberá estudiar la solicitud de factibilidad verificando el cumplimiento de los criterios técnicos definidos en la resolución CREG 070 de 1998, CREG 075 de 2021 o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituyan y gestionar la solicitud de conexión sin perjuicio de quien lo presente. Cuando el USUARIO potencial no haga la solicitud directamente, el solicitante deberá acreditar que representa al USUARIO potencial, mediante comunicación escrita por este.

CENS comunicará formalmente al Interesado los resultados de la solicitud del servicio y las condiciones particulares requeridas para la conexión de dicha solicitud en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación de esta, si esta corresponde a conexión compleja, o en quince (15) días hábiles si corresponde a una conexión sencilla.

Si el servicio es factible CENS ofrecerá al interesado (Usuario potencial) un punto de conexión a su sistema y garantizará el libre acceso a la red. La respuesta estará vigente, sin condicionamiento alguno, por un término inicial de seis (6) meses contados a partir de la fecha en que esta haya sido comunicada, lo cual será informado al solicitante. No obstante, lo anterior, CENS manifiesta su disposición a mantener vigente la factibilidad por un plazo de doce (12) meses. Adicional a lo anterior, CENS podrá definir el nivel de tensión de conexión diferente al solicitado, cuando existan razones técnicas y de confiabilidad del sistema debidamente sustentadas. En este caso CENS dará respuesta justificando las razones de su decisión.

Si el servicio no es factible, CENS dará respuesta, junto con las razones de su decisión dentro de los siete (7) días hábiles establecidos para comunicar formalmente los resultados de dicha solicitud, a través de los canales establecidos para tal efecto.

El solicitante podrá hacer las observaciones y/o preguntas acerca del resultado del estudio de factibilidad del servicio sobre las razones por las cuales se indicó que el servicio no es factible o si debe realizarse en un nivel de tensión diferente al solicitado. Estas deberán hacerse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, contados a partir de que se le haya entregado el resultado de la factibilidad. CENS deberá dar respuesta a estas observaciones dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación de las observaciones del interesado.

En el caso de que se solicite hacer modificaciones o ajustes al estudio o diseño del proyecto, estos deberán realizarse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, y el incumplimiento de este plazo ocasionará que el usuario potencial y/o solicitante deba realizar nuevamente el pago del valor de la revisión del proyecto.

## Título II. Disposiciones generales

En el caso de una solicitud para la conexión de un autogenerador a pequeña escala, se deberá remitir a la Resolución CREG 135 y 174 del 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

En ningún caso la solicitud del servicio podrá ser objeto de cobro.

**Parágrafo 1:** La representación de un USUARIO potencial por parte de un comercializador o un tercero, no implicará la celebración de un contrato de Prestación de Servicio Público Domiciliario de energía.

**Parágrafo 2:** Para los proyectos clase 2 en los que se requiera con una capacidad instalada mayor a 0.5 MVA en área rural o 1 MVA en el casco urbana/centro poblado o que requiera una extensión de red de un kilómetro o más, se comunicará la respuesta en un plazo de 15 días hábiles.

**Cláusula 14. - Otros requisitos para solicitar la conexión:** El interesado (Usuario potencial) deberá cumplir los siguientes requisitos dependiendo del tipo de conexión:

1. Conexiones Sencillas: Son las instalaciones básicas, individuales de capacidad instalable menor o iguales a 7 kVA y tensiones no mayores a 240 V que no están señaladas en el artículo 3.3.1. del Libro 3 de la resolución MME No 40117 del 2 de abril del 2024 o aquella que la modifique o sustituya (RETIE vigente). Los proyectos deberán ser refrendados y ejecutados por un técnico electricista, tecnólogo o ingeniero en electricidad con matrícula profesional vigente, teniendo en cuenta lo que disponen las normas que regulan esas profesiones.
2. Conexión Compleja: Es toda instalación eléctrica a la aplique certificación plena (Declaración de conformidad del constructor y Dictamen de inspección RETIE) y deberá contar con un diseño realizado por un profesional o profesionales de la ingeniería de acuerdo con la competencia otorgada por su matrícula profesional para desarrollar esa actividad. El diseño podrá ser detallado o básico según el tipo de instalación.

*Para el diseño detallado se tendrá en cuenta lo relacionado en el artículo 3.3 1 .1. de la resolución MME No 40117 del 2 de abril del 2024 o aquella que la modifique o sustituya (RETIE vigente) y para el diseño básico lo relacionado en el artículo 3.3.2 de la misma resolución.*

En la solicitud que presente el interesado (Usuario potencial) ante CENS, deberá anexar copia de las licencias, permisos y requisitos legales aplicables al tipo de conexión que sean exigidos por las autoridades competentes.

El estudio solo podrá ser objeto de cobro al interesado en las situaciones establecidas en el artículo 4 de la Resolución CREG 225 de 1997 o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

**Cláusula 15. - Plazos y procedimientos para la aprobación del estudio y/o diseño de conexiones:** CENS deberá revisar y responder sobre la solicitud de aprobación y/o diseño de conexiones, en los siguientes términos:

Nivel I: Siete (7) días hábiles y para los demás niveles de tensión quince (15) días hábiles.

Nota: El término anterior se contará a partir del día siguiente en que haya sido radicado.

El interesado podrá realizar observaciones acerca del resultado de la revisión del estudio o diseño del proyecto, las cuales deberán realizarse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, contados a partir de la entrega del resultado de la revisión, para lo cual CENS deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de las observaciones del interesado. En el evento de que se

## Título II. Disposiciones generales

solicite realizar modificaciones o ajustes al estudio o diseño del proyecto, estos deberán hacerse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la entrega de la respuesta emitida por CENS y el incumplimiento de este plazo podrá entenderse como el desistimiento de la solicitud.

La solicitud que sea presentada por el interesado ante CENS, deberá anexar copia de las licencias permisos y requisitos legales aplicables al tipo de conexión que sean exigidos por las autoridades competentes.

En el evento que la confiabilidad y calidad requeridas por el SUSCRIPTOR o USUARIO sean superiores a los estándares establecidos en el Resolución CREG 070 de 1998 o aquella que la modifique o sustituya y para mejorarlas se requieran obras de infraestructura para reforzar el STR o SDL, el pago de los costos que resulten será asumidos por el SUSCRIPTOR POTENCIAL, SUSCRIPTOR o USUARIO.

**Parágrafo:** Cuando la solicitud haya sido presentada para la migración de un usuario a un nivel de tensión superior (MUNTS) CENS tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para dar respuesta de la aprobación o negación de la solicitud, contados a partir de la fecha de recibido de la solicitud, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la resolución CREG 015 de 2018 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

*En concordancia con lo señalado en el artículo 44. la Resolución CREG 075 de 2021*

**Cláusula 16. - Desarrollo de las obras de conexión:** Los aspectos técnicos relacionados con el desarrollo de las obras de conexión clase 2 deberán tener en cuenta lo dispuesto en el Reglamento de Distribución, acogido mediante Resolución CREG 070 de 1998, CREG 075 de 2021 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Las obras de infraestructura y las instalaciones internas de los proyectos requeridas son responsabilidad del interesado, las cuales deberán cumplir las condiciones técnicas establecidas en los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. No obstante, previo acuerdo entre el interesado, CENS podrá ejecutar 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. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes.

Los activos de uso que se requieran para la conexión del interesado son responsabilidad de CENS. No obstante, en el caso que CENS presente limitaciones de tipo financiero que impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requeridas por el interesado, tales obras podrán ser realizadas por el interesado, en este caso, se aplicara lo dispuesto en el capítulo 9 del anexo general de la Resolución CREG 070 de 1998 o la que la modifique, adicione o sustituya.

En el caso de nuevos activos de uso construidos por el interesado, este deberá presentar ante CENS un instrumento financiero que garantice el cumplimiento de las normas técnicas establecidas en la Resolución CREG 070 de 1998, o la que modifique adicione o sustituya, por un monto igual al veinte por ciento (20%) de las obras y vigente por un periodo de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos correspondientes.

Si las obras de conexión requieren un tiempo superior a un año, CENS podrá prorrogar la vigencia de la aprobación de la capacidad de transporte asignada teniendo en cuenta el avance de la ejecución de las obras de conexión mediante el acompañamiento técnico a través de la vigencia del proyecto, las cuales permitirán orientación sobre la construcción y son necesarias para la visita de recibo técnico y puesta en servicio. Una vez vencido, se deberá presentar nuevamente la solicitud de asignación de capacidad de transporte.

## Título II. Disposiciones generales

El interesado podrá solicitar el acompañamiento en la construcción de aquellas conexiones complejas a través de la interventoría de obras de conexión, las cuales permitirán orientación sobre la construcción.

En aras de establecer el cumplimiento de la normatividad ambiental que refiere la gestión ambiental integral de equipos y desechos que consistan, contengan o estén contaminados con Bifenilos Policlorados (PCB), a fin de prevenir la contaminación y proteger el medio ambiente y de igual manera la validación de la conformidad de producto de los elementos tales como transformadores, DPS, entre otros, el interesado deberá tramitar la asignación del código de identificación de acuerdo con lo propuesto en el estudio o diseño del proyecto. Este trámite se llevará a cabo según lo estipulado en nuestra página Web sección trámites y servicios.

**Cláusula 17. - Pasos previos a la visita de puesta en servicio de la conexión:** Como condición previa para el desarrollo de la visita de recibo técnico /puesta en servicio de la conexión, el interesado deberá haber elegido un comercializador para la prestación del servicio o en su defecto, realizar su trámite con CENS. CENS y el comercializador deberán cumplir con el siguiente procedimiento:

1. El comercializador deberá verificar que se haya adquirido e instalado el sistema de medida, y que este cumpla las condiciones dispuestas en la normatividad vigente.
2. El comercializador deberá solicitar a CENS la visita de recibo técnico para lo cual deberá adjuntar:
  - a. Carta del interesado en la que manifiesta su decisión de nombrar el comercializador como su representante, o contrato de servicios públicos suscrito por el interesado, en el que conste que el comercializador es su prestador del servicio.
  - b. Comunicación indicando el nombre, la localización geográfica del interesado y la referencia de la comunicación con la que se aprobó la conexión.
  - c. Demás requisitos que determine la regulación vigente.
3. CENS dispondrá de cinco (5) días hábiles para dar respuesta mediante comunicación escrita, a la solicitud del comercializador diferente a CENS indicando la fecha y hora en la que se realizará la visita de recibo técnico.
4. CENS realizará la visita de recibo técnico, para efecto de llevar a cabo las pruebas de conexión o adelantar las verificaciones que prevé la regulación. Esta visita deberá finalizarse dentro de los siete (7) días hábiles para conexiones en el nivel de tensión 1 y quince (15) días hábiles para los demás niveles de tensión, contados a partir de la fecha de la solicitud a la que se refiere el numeral dos (2) de los pasos previos a la visita de puesta en servicio de la conexión (recibo técnico).
5. Al finalizar la visita de recibo técnico, CENS y el comercializador deberán suscribir el acta de recibo técnico en la que indicarán los resultados de la visita y las observaciones sobre la conexión que cada uno estime necesarias. No habrá lugar a observaciones adiciones con respecto al recibo técnico del proyecto que puedan ser exigidas al interesado, diferentes a las que queden incluidas en el acta descrita.
6. Cuando en el acta se deje constancia de la necesidad de adecuar las obras de conexión, para así asegurar el cumplimiento de las normas aplicables, es responsabilidad del interesado realizarlas. En este caso, se llevará a cabo una nueva visita de recibo técnico dentro de los siete días (7) hábiles siguientes a la fecha en que el interesado informe a CENS, mediante comunicación escrita, la terminación de las adecuaciones requeridas. En este caso, se continuará con lo señalado en el numeral 5 de esta cláusula.

7. El interesado podrá hacer uso de los materiales ofrecidos por CENS y requeridos para conectar la acometida a la red a través del listado de servicios adicionales publicado en nuestro sitio web, estos materiales serán informados por CENS al interesado en las observaciones hechas en el acta de recibo técnico, con el fin de que el interesado pueda comprar los materiales con CENS o adquirirlos de manera independiente con un tercero.
8. En caso de otras comercializadoras, se deberá registrar la frontera de comercialización respectiva de acuerdo con los pasos, requisitos y documentos que la regulación define para tal fin.
9. CENS exigirá que se mantenga o controle un factor de potencia inductivo o en atraso igual o superior a punto noventa (0.90) y un factor de potencia capacitivo o en adelanto igual o superior a cero punto noventa (0.90) para usuarios de los niveles de tensión I y II, igual o superior a cero punto noventa y cinco (0.95) para usuarios en el nivel de tensión III e igual o superior a cero punto noventa y ocho (0.98) para usuarios en el nivel de tensión IV.
10. CENS comunicará e informará a sus Usuarios que tengan cambios en su medidor que ocasione la medición de energía activa y reactiva o través de los comercializadores que atienden usuario conectados a la red de la Empresa, la obligación y aplicación de los estándares de los factores de potencia inductivo y capacitivo, incluyendo las consecuencias de exceder estos límites, de acuerdo con lo estipulado en la resolución CREG 101 035 de 2024 o aquella que la modifique sustituya o adicione.

En referencia a lo relacionado en los numerales 9 y 10 de esta cláusula, cuando se determine que alguno de los factores de potencia no cumple con los límites establecidos, como consecuencia de la medición de consumos, de una revisión de instalación del usuario o al momento de aprobar la conexión del servicio, CENS exigirá que se instale equipos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. En todo caso, la corrección o no del factor de potencia por parte del usuario no será causal de rechazo de la solicitud.

CENS verificará que la acometida y en general, todos los equipos que hacen parte de la conexión del USUARIO potencial cumplan con las normas técnicas exigibles.

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

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

CENS podrá exigir, previa sustentación, el cumplimiento de un procedimiento de homologación y/o protocolos de pruebas de los diferentes equipos a instalar para una nueva conexión, o por la ampliación de una carga existente.

Entre la fecha de la expedición de los protocolos de pruebas de los diferentes equipos y la fecha de puesta en servicio de la conexión no podrá haber transcurrido más de cuatro (4) meses.

CENS deberá aprobar el equipo de prueba en cuanto a características técnicas, tipo y precisión. Los equipos para pruebas siempre deberán estar patronados con una fecha no superior a un (1) año.

La puesta en servicio de la conexión podrá ser aplazada, de mutuo acuerdo, por razones no atribuibles a CENS o al comercializador, caso en el cual deberá ser reprogramada y realizada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Para evitar irregularidades en la prestación del servicio, CENS podrá instalar los sellos que considere necesarios sobre los elementos del sistema de medida, con excepción del panel o caja de seguridad para el medidor y de los dispositivos de interfaz de comunicación y medios de comunicación que permitan la interrogación remota o el envío de la información, sin que esto dificulte las actividades de lectura o gestión sobre equipos de comunicación.

El SUSCRIPTOR o USUARIO potencial, coordinará con CENS, la realización de las pruebas a su sistema de medida asumiendo los costos que de esto se deriven y entregará los documentos exigidos sobre el mismo de acuerdo con lo definido en la resolución CREG 038 de 2014 o aquella que modifique, adicione o sustituya.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 075 de 2021*

**Cláusula 18. - Visita de puesta en servicio de la conexión:** Una vez CENS haya realizado los pasos previos para esta visita y se hayan recibido las obras a satisfacción, esta visita se llevará a cabo en los dos (2) días calendario a partir de la fecha de recibo de la solicitud de visita de puesta en servicio.

En aquellos casos que el interesado esté representado por otro comercializador, se llevará a cabo el procedimiento establecido en la Resolución CREG 075 de 2021, o aquella que la modifique, adicione o sustituya, y el comercializador tendrá la obligación de presentarse a la visita de puesta en servicio de la conexión.

**Cláusula 19. - Negación de la conexión y/o rechazo de la solicitud de conexión:**

**1. Negación de la conexión:** CENS podrá negar por escrito la solicitud de conexión del servicio en las siguientes situaciones:

1.1. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas, tales como:

- a. Por incumplimiento del RETIE, Normas Técnicas de CENS y regulación vigente.
- b. Por no encontrarse el inmueble conectado al Sistema de Distribución Local (SDL) o en las zonas comprendidas en el plan de expansión de CENS.
- c. Por no existir redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble del potencial suscriptor.
- d. Cuando el inmueble objeto de la solicitud del servicio no cumpla con las condiciones consagradas en la Ley 1228 de 2008 (zona o área de exclusión para ampliación de carreteras) o en aquellas que la adicione, aclaren, modifiquen, sustituyan o reglamente.
- e. Cuando su prestación pueda generar riesgos para los derechos de la comunidad.
- f. Cuando el transformador o las redes sean de propiedad de un tercero y no se cuente con la respectiva autorización escrita de aquel.
- g. Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a CENS, prestar el servicio en determinadas zonas.
- h. Cuando el inmueble objeto de la solicitud, no cumple con las disposiciones que crean restricción por tratarse de vía férrea, humedal o de protección hídrica.

## Título II. Disposiciones generales

- i. Cuando se solicite una nueva conexión del servicio para un inmueble en donde se haya detectado y comprobado técnicamente una irregularidad que afecte la correcta medición del consumo por acción del SUSCRIPTOR o USUARIO, siempre que no se haya subsanado el perjuicio generado a CENS.
- 1.2. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- 1.3. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

**Parágrafo:** 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 CENS y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo estipulado artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

**2. Rechazo de la solicitud de conexión al servicio:** CENS podrá rechazar la solicitud de una nueva conexión por parte de un USUARIO potencial cuando se incumpla con los aspectos normativos y regulatorios. Una vez se subsane la causa que originó el rechazo, el USUARIO potencial deberá gestionar una nueva solicitud. Las causas por las que CENS podrá rechazar la solicitud, entre otras, las siguientes:

- a. Cuando el potencial SUSCRIPTOR o USUARIO del inmueble se encuentre en mora con otro comercializador de energía eléctrica por deudas de venta de energía eléctrica.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 15, artículo 54, 56 Y 58 Resolución CREG 156/2011*

- b. Cuando respecto al inmueble al cual se solicita la conexión existe mora en el pago por servicios prestados por CENS con anterioridad a la totalidad o parte del bien.
- c. Cuando el solicitante se encuentre en mora en el pago por servicios de energía eléctrica prestados por CENS en otro inmueble.
- d. Por no cumplir las instalaciones internas del inmueble con las normas técnicas y de seguridad establecidas, tanto por la autoridad competente como por CENS.
- e. Por no cumplir los preceptos definidos en la regulación vigente.

**Parágrafo:** CENS comunicará, el rechazo de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello, contra este acto, no procede recurso. No obstante, una vez el interesado subsane la causa que originó el rechazo, podrá gestionar una nueva solicitud.

**Cláusula 19A. - Exclusividad en la destinación 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, vendido, o facilitado a terceros, salvo por razones de orden público o situaciones excepcionales consideradas y autorizadas expresamente por CENS.

## Capítulo III. De los derechos y obligaciones de las partes

**Cláusula 20. - Obligaciones de CENS:** Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general imponga la autoridad competente son obligaciones de CENS las siguientes:

1. Suministrar el servicio de energía eléctrica, en forma continua y con los parámetros de eficiencia,

## Título II. Disposiciones generales

- calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato, salvo cuando existan motivos de fuerza mayor, caso fortuito, por mandato de autoridad que lo impidan, o cuando se instalen redes y/o acometidas de manera irregular.
2. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos.
  3. Devolver al SUSCRIPTOR o USUARIO los equipos de medida y demás elementos retirados por CENS que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por CENS. Esta obligación no operará, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:
    - a. Cuando se adelante una investigación administrativa por incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación de servicio de energía eléctrica y sea necesario conservar bienes del cliente como material probatorio o cuando éstos deban ser puestos a disposición de autoridad competente.
    - b. Cuando el laboratorio de medidores requiera el equipo para su verificación por un tiempo superior al plazo administrativo definido.
    - c. Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el SUSCRIPTOR o USUARIO no se presente a reclamarlo dentro de plazo administrativo definido, contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, caso en el cual CENS no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.
  4. Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las cuentas de cobro, cuando se presente una falla en la prestación del servicio, según lo establecido en la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho y lo contemplado en la cláusula 56 del presente contrato.
  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 CENS 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. La copia del acta le será entregada al SUSCRIPTOR o USUARIO.
  6. Entregar al SUSCRIPTOR o USUARIO una factura de cobro, de acuerdo con los parámetros y en los periodos señalados por la Ley, por la CREG y por lo establecido en este 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, CENS 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, en concordancia con lo contemplado en el artículo 150 de la ley 142 de 1994.
  10. Dar aviso con la anticipación requerida en la normatividad vigente y por medios de comunicación de amplia difusión sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamiento de electricidad previamente autorizados.
  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 investigación de desviaciones significativas del consumo y determinar las causas que dieron origen a las mismas.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 37.*

13. Realizar la toma de lectura a los equipos de medida.

## Título II. Disposiciones generales

14. 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 CENS.
15. Entregar las facturas en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o por el medio de comunicación acordado con el SUSCRIPTOR o USUARIO, de acuerdo como lo disponga la normatividad vigente, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.
16. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los términos establecidos, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos, que presenten los SUSCRIPTORES o USUARIOS en relación con el servicio público domiciliario que presta CENS.
17. 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.
18. Suspender el servicio de energía cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio definidas en la ley o en el capítulo VII, en sus cláusulas 48, 49, 50, 51 y 52 del presente contrato.
19. Rehusarse a prestar el servicio o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de esta sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el certificado de conformidad exigido por la normatividad técnica o reglamentación aplicable.
20. Establecer para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación a los usuarios para el pago de los cargos por conexión domiciliaria.
21. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad.
22. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado de un carnet que los identifique, para desarrollar las acciones inherentes a la prestación del servicio y disponer de un medio de comunicación idóneo que permite a los SUSCRIPTORES o USUARIO verificar la identidad de quien actúa en nombre de CENS.
23. Recibir y reconocer los excedentes producidos por los AGPE en los términos y condiciones previstos en la regulación vigente.
24. Desconectar a los SUSCRIPTORES o USUARIOS AGPE o GD que no informen al comercializador o fracción la capacidad de su planta para reportarlas como independientes.

**Cláusula 21. - Obligaciones del suscriptor o usuario:** Son obligaciones del SUSCRIPTOR o USUARIO, las siguientes:

1. Cumplir con el pago oportuno de la factura de servicios públicos expedida por CENS. La no recepción de la factura no exime al SUSCRIPTOR o USUARIO del pago oportuno del servicio. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.
2. Dar aviso a CENS cuando la factura de los servicios públicos domiciliarios de energía no hubiese llegado oportunamente. Si el USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con CENS dentro del período de facturación, deberá hacer uso de los canales de atención disponibles para que le sea expedido un duplicado, para su conocimiento y pago oportuno. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.
3. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de CENS y funcionarios de los contratistas.
4. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
5. Adquirir, entregar, mantener y reparar cuando CENS 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.

## Título II. Disposiciones generales

6. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que CENS indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el SUSCRIPTOR o USUARIO y que afecten las redes de CENS 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, CENS podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días calendario el SUSCRIPTOR o USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, CENS lo desconectará del servicio.
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, como condición para contar con el servicio de energía.
8. Dar preaviso a CENS 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, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.
11. Estar a paz y salvo por todo concepto con CENS para adelantar nuevas solicitudes de conexión del servicio de energía eléctrica en una cuenta existente, ampliaciones de carga o solicitudes de servicio provisional de obra. En consecuencia, deberá abstenerse de gestionar una conexión nueva para un bien inmueble que tenga asociada un código de cuenta con deuda.
12. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por CENS 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 CENS, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR o USUARIO de inmueble residencial.
14. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de CENS.
15. Informar y solicitar de inmediato a CENS sobre cualquier modificación o adecuación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en los sellos de seguridad, 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. Compensar, mantener y controlar la energía reactiva: Cuando se determine que alguno de los factores de potencia no cumple con estos límites, CENS exigirá al SUSCRIPTOR o USUARIO respectivo que instale equipos apropiados para medir y controlar la energía reactiva tales como bancos de condensadores, reactores, filtros de armónicos o demás dispositivos que puedan ser utilizados para mejorar el factor de potencia inductivo o capacitivo, conectados en los niveles de tensión I, II, III o IV, presentando la respectiva solicitud ante CENS suministrando las características técnicas de los equipos instalados, cumpliendo con las siguientes especificaciones:
  - a. Mantener un factor de potencia inductivo o en atraso igual o superior a cero punto noventa (0.90). Este factor se determinará horariamente y cuando el medidor no cuente con registros horarios se hará el cálculo para un periodo de facturación.
  - b. Mantener un factor de potencia capacitivo o en adelanto igual o superior a cero punto noventa (0.90) para usuarios de los niveles de tensión I y II, igual o superior a cero punto noventa y cinco (0.95) para usuarios en el nivel de tensión III e igual o superior a cero punto noventa y ocho (0.98) para usuarios en el nivel de tensión IV.
  - c. Cumplir con los límites de distorsión armónica de los equipos conectados en los niveles de tensión I, II, III y IV de acuerdo con lo establecido en la Norma IEEE 519/2014 o aquella que la modifique o sustituya.

Las exigencias mencionadas anteriormente podrán 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 y uso adecuado de las redes, del sistema de medida que sea de su propiedad, con el fin de prevenir daño que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.
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 CENS el retiro de los elementos del sistema de medida, o cualquier otro elemento que se requiera para la suspensión o corte definitivo del servicio, en todo caso CENS deberá guardar el derecho al debido proceso de cada acción.
21. Permitir a CENS la revisión del equipo de medida, la acometida eléctrica y demás componentes de la instalación eléctrica del inmueble. En el evento de que el equipo de medida y/o acometida se encuentren en zonas de difícil acceso, CENS solicitará las correcciones y adecuaciones para el cumplimiento de las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Para lo cual dará un plazo de treinta (30) días calendario para efectuar las adecuaciones, caso contrario CENS podrá efectuarlo a costa del SUSCRIPTOR o USUARIO y lo cobrará en la factura.
22. Facilitar el acceso al personal autorizado por CENS, y evitar el uso de rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, de manera que se permita la revisión al equipo de medida o al registro de corte o totalizador, CENS hará constar este hecho en el acta de visita y podrá suspender el servicio, y según sea el caso, solicitará a la autoridad competente el amparo policivo, de acuerdo con lo contemplado en el presente contrato, sin perjuicio de que el consumo le sea estimado.
23. Permitir y facilitar el acceso al personal o funcionarios autorizados de CENS, para realizar la toma de lectura periódica, en el lugar donde se encuentre:
  - a. Si por acción u omisión el usuario no permite la toma de lectura, ocasionando que CENS estime el consumo por promedio en un (1) período de facturación, CENS le comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO la imposibilidad de la toma de lectura y le informará la obligación de permitirla.
  - b. Si el usuario persiste en no implementar acciones que permitan la toma de la lectura de su equipo de medida en el siguiente período, CENS procederá a la suspensión del servicio y exigirá como condición para la reconexión, la toma de lectura.
24. Reemplazar, previo requerimiento escrito de CENS y dentro del término señalado, el medidor o equipo de medida y demás componentes de la instalación, 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.
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 CENS se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
26. Responder por cualquier saldo insoluto a favor de CENS, si los mismos no han sido objeto de recurso o reclamación.
27. Cuidar y velar por que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados, lo anterior sin que ello genere un impedimento a CENS para adelantar actividades propias a la prestación del servicio.

## Título II. Disposiciones generales

28. No retirar, romper o alterar los mecanismos de seguridad instalados y/o elementos del sistema de medida.
29. Garantizar que el sitio donde se encuentre el sistema de medida disponga de un libre acceso, de iluminación, de las condiciones técnicas, ambientales y de seguridad requeridas.
30. Solicitar a CENS autorización previa y expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.
31. Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
32. 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 CENS lo requiera. Para ello CENS fijará al SUSCRIPTOR o USUARIO un plazo de treinta (30) días calendario, caso contrario CENS procederá a la suspensión del servicio y exigirá como condición para la reconexión, el traslado del equipo de medida.
33. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble, respetando la carga y clase de servicio contratado con CENS, 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.
34. Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando CENS lo requiera para sus programas de control.
35. Permitir la normalización del servicio, eliminación y corrección de irregularidades o anomalías que afecten la correcta medición del consumo.
36. En caso de disponer de fuentes alternas de suministro de energía, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá contar con redes internas separadas o con la instalación de dispositivos que garanticen que no habrá alteraciones o fluctuaciones, que afecten la estabilidad de las redes y la prestación del servicio público domiciliario de energía. En tales circunstancias, el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá acordar con CENS, visita de revisión técnica con el fin de realizar verificaciones en la instalación y corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que el prestador le indique.
37. Asumir los costos asociados en que se incurra cuando un SUSCRIPTOR o USUARIO perteneciente a un sistema de medición prepago o recargable, desee retornar al sistema pospago.  
*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 096 de 2004, artículo 7.*
38. Reportar la capacidad instalada de su planta de generación y no fraccionar la capacidad de una planta para reportarla como independiente.

**Cláusula 21A. - Derechos de los suscriptores o usuarios:** Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la Ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por CENS.
2. Obtener de CENS la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de CENS o las categorías de los municipios establecidas por la Ley.
3. Libertad de elección del prestador del servicio del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
4. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el SUSCRIPTOR o USUARIO asuma los costos correspondientes.
5. A solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre

## Título II. Disposiciones generales

- y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
6. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
  7. A la prestación continua de un servicio de buena calidad a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
  8. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
  9. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes.
  10. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
  11. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
  12. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR o USUARIO.
  13. A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la Ley.
  14. A recibir copia de la información, cuando se trate de un SUSCRIPTOR o USUARIO con medición prepago o energía recargable dentro del mes siguiente a su activación, que representara las veces de una factura y en el evento que se requiera. Adicionalmente el SUSCRIPTOR o USUARIO con medición prepago o energía recargable podrá solicitar el registro de su consumo de los últimos nueve (9) periodos de facturación prepago.
  15. A conservar el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago de acuerdo con la resolución CREG 096 de 2004, sin embargo, para poder contar con el suministro del servicio de energía deberá encontrarse al día con sus obligaciones; salvo en los casos establecidos en el Decreto 3735 de 2003 o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (CENS o SUSCRIPTOR o USUARIO).
  16. Los demás que le otorgue la Ley.

**Parágrafo:** Cuando una edificación clasificada como inquilinato 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 solo SUSCRIPTOR o USUARIO. En consecuencia, los derechos y obligaciones del presente contrato serán exigibles o efectivos, a 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 CENS la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición y la acometida, según se trate, caso en el cual, a ese SUSCRIPTOR o USUARIO, se le tratará en forma independiente de los demás.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 24.*

**Cláusula 22. - Normas técnicas:** El SUSCRIPTOR o USUARIO debe cumplir con las normas técnicas que expida CENS (Disponibles en su página web) 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:

1. Por CENS:
  - a. Actividades dirigidas a disminuir las fallas en la prestación del servicio.

## Título II. Disposiciones generales

- b. Revisiones periódicas para determinar el estado del medidor y acometida, las conexiones, garantizar la toma de lectura, la facturación y la modalidad del servicio.
  - c. Revisar el pago de las facturas por parte de los clientes para evitar reclamos por esta causa.
2. Por el SUSCRIPTOR o USUARIO:
- a. Revisar que las facturas cumplan con los requisitos mínimos establecidos en este contrato.
  - b. Verificar que el cobro del servicio se haya liquidado en debida forma.
  - c. Verificar que la reconexión del servicio se haga dentro del término establecido para ello.

**Cláusula 22B. - Bienes y servicios a cargo del suscriptor o usuario:** Sin perjuicio de los demás bienes y servicios que deban ser sufragados por el SUSCRIPTOR 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. El suministro e instalación del equipo de medición.
2. El suministro de los materiales de la acometida
3. Ejecución de obras de conexión.
4. Costo de las revisiones cuando las solicite.
5. Calibración del medidor.

## Capítulo IV. De la factura de servicios públicos

Las facturas de servicios públicos son las cuentas de cobro que CENS remite o entrega al SUSCRIPTOR o USUARIO por causa del consumo de energía y demás servicios prestados en desarrollo del presente contrato, así como el valor de servicios que preste o bienes que venda, no necesariamente inherentes o complementarios al servicio público de energía eléctrica y aquellos bienes y servicios de otras empresas con las cuales se hayan celebrado convenios para la facturación conjunta. Cada servicio se totalizará por separado y podrán ser pagados independientemente de los demás, con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

Las facturas se entregarán:

1. De manera mensual o bimestral si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana, o con periodicidad mensual, bimestral o trimestral, si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales.
2. En la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o por el medio de comunicación acordado que la tecnología haya hecho disponible.
3. Con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha del primer vencimiento.

**Parágrafo 1:** CENS podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados por el SUSCRIPTOR o USUARIO, así como los impuestos y contribuciones establecidos en la normatividad vigente.

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

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

**Parágrafo 4:** CENS podrá exigir al usuario garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

**Parágrafo 5:** El precio de venta de los bienes y servicios que sean o no inherentes o complementarios al servicio público de energía eléctrica, serán definidos por CENS mediante decisión empresarial que se publicará

**Cláusula 23. - Merito ejecutivo de las facturas:** La factura expedida por CENS, 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 será necesario requerimiento judicial alguno, sólo basta el vencimiento del plazo establecido en la factura.

**Cláusula 25. - Requisitos de la factura:** La factura expedida por CENS contendrá como mínimo la siguiente información exigida en el artículo 147 de la ley 142 de 1994, en el artículo 42 de la resolución CREG 108 de 1997, y demás normas aplicables, o aquellas que la modifiquen, sustituyan o aclaren:

1. El nombre de CENS responsable de la prestación del servicio con su respectivo NIT.
2. Nombre del SUSCRIPTOR o USUARIO
3. Dirección del inmueble donde se presta el servicio.
4. Estrato socioeconómico, si es residencial.
5. Clase de uso del servicio.
6. Período de facturación por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
7. Lectura actual y anterior del medidor la cual determina el consumo y las fechas en las que se realizaron.
8. Descripción de las observaciones generadas durante la toma de lectura, en los casos que surjan.
9. Fechas máximas de pago oportuno, fecha a partir de la cual se podrá realizar la suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
10. Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; y de los últimos dos (2) períodos, cuando se trate de facturación trimestral, en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
11. Los cargos expresamente autorizados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
12. Valor de las deudas atrasadas.
13. El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.
14. Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
15. Monto de los subsidios, y su base de liquidación.
16. Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
17. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.
18. 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.
19. 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
20. Montos de contribución y subsidios, con sus respectivos porcentajes cuando aplique.
21. Nivel de tensión al cual pertenece el SUSCRIPTOR o USUARIO.

## Título II. Disposiciones generales

22. Otros cobros autorizados por el SUSCRIPUTOR o USUARIO.
23. Los valores compensados al SUSCRIPUTOR o USUARIO por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio
24. Información sobre calidad del servicio de acuerdo con la regulación vigente.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 42.*

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:

1. Identificación como Servicio de Comercialización Prepago;
2. Nombre de CENS responsable de la prestación del servicio;
3. Nombre del suscriptor o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio;
4. Identificación del medidor;
5. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio;
6. Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepagado que se está registrando;
7. Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepagos;
8. Subsidio o contribución de la compra, si existieren;
9. Valor de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere;
10. Promedio de consumo, en unidades correspondientes, del servicio de los últimos seis (6) meses;
11. Valor del costo unitario del servicio desagregado;
12. Valor de la parte del prepago aplicado a la deuda por consumo, si existiere;
13. Valor del saldo de la deuda pendiente por consumo, si existiere;

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 096 de 2004, artículo 10.*

**Cláusula 26. - Periodo de facturación:** Con excepción de los medidores prepago, 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 CENS podrá establecer períodos de lectura trimestrales o semestrales, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios entre dos periodos consecutivos, según la lectura que haga el propio SUSCRIPTOR o USUARIO, pagos que se descontarán de la liquidación del consumo que efectúe CENS. Los cambios en los períodos de facturación podrán hacerse sin que se requiera notificación previa.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 29.*

**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, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

**Cláusula 28. - Oportunidad y lugar de entrega de la factura:** CENS entregará la factura en la dirección en donde se presta el servicio, o por el medio de comunicación acordado que la tecnología haya disponible, como mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada para el pago oportuno.

Adicionalmente CENS puede implementar procesos de facturación en sitio a través de los cuales realizará entrega de la factura en la misma fecha de la lectura del medidor y demás anexos que CENS defina, permitiendo reportar las novedades de aforo y determinar las posibles desviaciones entre otras.

## Título II. Disposiciones generales

**Parágrafo 1:** CENS podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales el SUSCRIPTOR o USUARIO, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura.

**Parágrafo 2:** El no recibo de la factura en el inmueble o en el medio de comunicación acordado que la tecnología haga disponible, no exonera al SUSCRIPTOR o USUARIO del pago. Para el efecto, el SUSCRIPTOR o USUARIO debe informar tal situación por los canales disponibles y autorizados por CENS, para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

**Parágrafo 3:** 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, CENS podrá, previo aviso con cinco (5) días hábiles, anunciar anticipadamente a los SUSCRIPTORES o USUARIOS el lugar donde serán dejadas las facturas.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 46*

**Cláusula 29. - Interés moratorio:** En caso de mora en el pago de los servicios, CENS podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos o condonar los mismos. Para los SUSCRIPTORES o USUARIOS residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil; para los demás SUSCRIPTORES o USUARIOS la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio o aquella que la modifique, aclare o sustituya.

**Cláusula 30. - Pago de la factura:** CENS definirá en la factura los medios y lugares autorizados para recibir el pago de los bienes y servicios cobrados.

**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 facturable y valor

**Cláusula 32. - Generalidades para determinación del consumo facturable:** De conformidad con los artículos 9.1 y 146 de la ley 142 de 1994, la medición del consumo será la base de la facturación, empleando para ello los instrumentos de medida que la tecnología haya hecho disponibles. La falta de medición del consumo por acción u omisión de CENS le hará perder el derecho a recibir el precio. La falta de medición que tenga a lugar por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato sin perjuicio de que CENS determine el consumo en las formas que se establece en la ley y el presente contrato.

**Cláusula 32A. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual:** Cuando exista medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

- 1. Por diferencia de lecturas:** Cuando el equipo de medida esté funcionando correctamente, el consumo facturable se establecerá por la diferencia en el registro de dos lecturas consecutivas del mismo, multiplicando esta diferencia por el factor de equipo de medida.
- 2. Por acción u omisión del suscriptor o usuario en la medición:** Cuando CENS no pueda tomar la lectura durante un período de facturación por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, el consumo se determinará con base en el consumo promedio del mismo SUSCRIPTOR o USUARIO o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, definidos en el presente contrato o con base en aforos individuales.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, faculta y justifica la suspensión del servicio o la terminación del contrato. Se entiende que existe acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

- a. Cuando el SUSCRIPOR o USUARIO no permita a los trabajadores de CENS y personal autorizado, el acceso al medidor para tomar la lectura de manera periódica, causando que se estime el consumo por promedio, de lo cual se dejará constancia en el documento respectivo, informándole al SUSCRIPTOR o USUARIO la imposibilidad de la toma la lectura.
- b. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO retire el equipo de medida sin autorización de CENS, dejando el servicio directo.
- c. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO utilice rejas, candados, cadenas, personas y animales, entre otros, que impidan el acceso al equipo de medida al personal autorizado por EMPRESA para la toma de lectura.
- d. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO manipule o altere, modifique el medidor, la acometida o elementos asociados.
- e. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO previo requerimiento de CENS, no reemplace, adquiera o repare el medidor a satisfacción de CENS en el plazo que esta le hubiere fijado.
- f. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO no informe a CENS eventos que puedan alterar el correcto funcionamiento del equipo de medida, o cualquier otro imprevisto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos, se tomará como omisión del mismo dicha situación.

- 3. Por acción u omisión de CENS en la medición:** En los casos en los que CENS en un periodo de facturación no obtenga la lectura del medidor, el consumo se determinará con base en el consumo promedio del mismo SUSCRIPTOR o USUARIO, o con base en consumos promedios de SUSCRIPTORES o USUARIOS que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales.

CENS perderá el derecho a recibir el precio en los siguientes eventos:

- a. Por cobros inoportunos. 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, CENS no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR o USUARIO.
- b. Cuando CENS no haya realizado la instalación del equipo de medida, después de seis (6) meses de haber realizado la conexión del servicio.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 30*

- 4. Sin acción u omisión de las partes en un periodo de facturación:** En los casos en los que, sin acción u omisión de las partes, durante de un periodo de facturación no sea posible medir razonablemente los consumos, este podrá establecerse con base en consumos promedios de otros periodos del mismo SUSCRIPTOR o USUARIO, en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales del mismo SUSCRIPTOR o USUARIO.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 31.*

Se entiende que no existe acción u omisión de CENS ni del SUSCRIPTOR o USUARIO en la falta de medición, entre otros, en los siguientes casos:

- a. Cuando el medidor ha sido retirado para revisión y/o calibración por no cumplir con las pruebas técnicas realizadas en terreno, o éste se encuentre defectuoso, por desperfectos de fábrica o anomalías en el equipo de medida, que impidan el correcto registro del consumo.
  - b. Por daños ocasionados por descargas atmosféricas en el equipo de medida y sus elementos (Ct's y Pt's), siempre y cuando estos hayan sido informados por el SUSCRIPTOR o USUARIO y normalizados en el periodo correspondiente.
  - c. Cuando el equipo de medida hubiere sido hurtado y el servicio se encuentre directo, previa denuncia del hecho ante autoridad competente.
  - d. Cuando el personal designado por CENS no tenga acceso a la toma de lectura por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero.
5. **Por constante errada:** El consumo facturable, se establecerá con base en la diferencia existente entre el consumo registrado con la constante errada y el consumo real obtenido con la constante correcta.
6. **Por encontrarse en investigación por desviación significativa:** Al preparar las facturas CENS debe investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los periodos anteriores del mismo usuario o en la de usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual, y al aclarar la causa de la desviación, la diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR o USUARIO según sea el caso.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 37*

**Cláusula 32B. – Investigación de desviaciones significativas:** Para elaborar las facturas, es obligación de CENS adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del SUSCRIPTOR o USUARIO durante un periodo de facturación y sus promedios de consumos anteriores.

**Desviación significativa:** Se entenderá por desviación significativa, en el periodo de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos en este contrato, y los definidos en la resolución CREG 105 007 de 2024, en donde se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la resolución CREG 108 de 1997, o aquella que la modifique sustituya o complemente.

**1. Procedimiento para establecer la variación de consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos:**

- a. **Información base para el análisis:** Para determinar si en un periodo de consumo la variación está por encima o por debajo de los límites establecidos, el primer paso consiste en identificar los periodos con los cuales se comparará el periodo objeto de análisis: para los usuarios con facturación mensual serán los 12 periodos anteriores; para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores. Solo se tendrán en cuenta periodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero.

Para las cuentas de usuario nuevas o existentes que no tengan los doce (12), seis (6) o cuatro (4) periodos con consumo reales o consumos diferentes a cero, CENS no aplicará este mecanismo por no tener los periodos completos, por tanto, CENS podrá hacer el análisis y la verificación por la variación del consumo, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del SUSCRIPTOR O USUARIO.

En todo caso, CENS buscará dentro de la información histórica de hasta 24 meses anteriores al consumo en análisis, con el fin de obtener los doce (12), seis (6) o cuatro (4) periodos con consumos reales, en caso tal que no se obtengan la totalidad de los consumos que se requieren para establecer la base de información, se le dará tratamiento de cuenta nueva.

De presentarse cambios en la periodicidad de facturación del cliente entendiéndose como mensual, bimestral o trimestral estos periodos se normalizarán de acuerdo con la periodicidad del ciclo del consumo que está en análisis.

- b. Normalización de periodos de consumos reales facturados a meses de treinta (30) días:** cada uno de los consumos reales de las facturas de los últimos doce (12) periodos se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.

$$x_1^* = \frac{x_1}{\# \text{ días facturados}} * n$$

$x_1^*$  = Consumo del periodo normalizado a mes de 30 días

$x_1$  = Kilovatios facturados en el periodo a normalizar

# días facturados en el periodo

$n$  = Número de días del periodo analizado normalizado (30, 60 o 90)

Esta normalización solo se aplicará cuando el periodo de consumo facturado tenga una duración diferente a 30, 60 ó 90 días.

- c. Cálculo del consumo promedio simple o histórico para desviación:** Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calcula el promedio simple del consumo del SUSCRIPTOR o USUARIO, sumando los consumos normalizados de cada periodo y dividiéndolo por la cantidad de periodos según la periodicidad de facturación doce (12), seis (6) o cuatro (4); el resultado corresponderá al consumo promedio histórico que se tendrá en cuenta para el análisis de desviación significativa del periodo de facturación, que es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, sustituya o adicione.

Fórmula para determinar el consumo promedio simple o histórico de usuario con facturación mensual:

$$\bar{x} = \sum_{n=1}^{12} \frac{x_1^*}{12} = \frac{x_1^* + x_2^* + x_3^* + \dots + x_{12}^*}{12}$$

$\bar{x}$  = Promedio simple de consumo

$\Sigma$  = Sumatoria de consumos normalizados a 30 días de los 12, 6 o 4 periodos dependiendo del tipo de facturación del usuario (mensual, bimestral o trimestral)

**Denominador=** Para el caso de la fórmula descrita anteriormente corresponde al 12 que significa para un usuario de facturación mensual los 12 periodos que se tendrán en cuenta y que corresponden a consumos reales y diferentes a cero. Para el caso de usuarios con facturación bimestral el denominador será 6 y para el trimestral corresponderá a 4.

- d. Desviación estándar poblacional:** A partir de los valores obtenidos de los literales b y c, se calculará la desviación estándar poblacional, cuyo valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis, conforme a la siguiente fórmula:

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{n=1}^n (x_1^* - \bar{x})^2}{n}} = \sqrt{\frac{(x_1^* - \bar{x})^2 + (x_2^* - \bar{x})^2 + (x_3^* - \bar{x})^2 + \dots + (x_n^* - \bar{x})^2}{n}}$$

Donde:

$$\begin{aligned} x_i &= \text{consumo normalizado para cada periodo con } i = 1, 2, 3, \dots, 12 \\ \bar{x} &= \text{consumo promedio simple del usuario de los 12 meses} \\ n &= \text{Número de datos analizados (Periodos)} \end{aligned}$$

La cual se aplica siguiendo del procedimiento detallado a continuación:

- i. Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el literal b, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del literal c.
  - ii. Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el ítem i
  - iii. El resultado del ítem ii se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 o 4 según corresponda).
  - iv. La desviación estándar poblacional para el periodo de facturación en análisis corresponderá al valor resultante del cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el ítem iii.
- e. **Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:**
- **Límite superior:** El límite superior para el periodo de facturación de análisis del SUScriptor o USUARIO corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.

$$\text{Límite superior} = \bar{x} + 3S$$

- **Límite inferior:** El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero (0) y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.

$$\text{Límite inferior} = \max(0, \bar{x} - 3S)$$

$$\bar{x} = \text{consumo promedio historico}$$

$$S = \text{Desviación estándar}$$

f. **Indicadores de inicio de investigación por desviaciones significativas**

- El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.
- El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este

resultado sea menor al 100, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

**Cláusula 32C. -Procedimiento para investigar la causa que originó la desviación significativa en el consumo, como garantía del cumplimiento del debido proceso CENS adelantará las siguientes etapas:**

- 1. Identificación de la causa de la desviación significativa al momento de la toma de la lectura:** CENS al momento de la toma de la lectura, podrá consultar con el SUSCRIPTOR o USUARIO las posibles causas que originaron la desviación del consumo, quien podrá informar entre otras las siguientes: variación del patrón del consumo por aumento o disminución de personas que habitan el inmueble o nuevos inquilinos, cambio de actividad económica o modalidad del servicio, aumento o disminución de la carga instalada, por estacionalidad en el consumo. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO declare que la causa de la desviación se debe alguna de las anteriores u otras comprobables, esta declaración se tomará como causa probada que originó el aumento o disminución del consumo y por tanto se facturará el consumo total registrado por el equipo de medida, dando cumplimiento a la obligación por parte de CENS de establecer la causa que originó la desviación en tiempo real.

En los eventos en que el lector pueda identificar y establecer la causa que origina la desviación significativa, ya sea por consulta con el SUSCRIPTOR o USUARIO, por análisis de la información histórica comercial o por los cambios de uso del servicio de energía en el inmueble,, deberá registrar dicha situación como prueba que originó el aumento o disminución, entre otras, las siguientes:

- a. Inmueble desocupado que se habita.
- b. Inmueble ocupado que se deshabita.
- c. Inmueble con tarifa residencial que inició a darle uso comercial al servicio.
- d. Inmueble con tarifa comercial que inició a darle uso residencial al servicio.

- 2. Identificación de la causa de la desviación significativa con fundamento en el análisis histórico de la información del cliente:** De no haberse podido comprobar la causa de la desviación durante la lectura, según lo indicado en el numeral anterior, CENS consultará toda la información comercial y técnica disponible en su sistema de información, para identificar la posible causa de la desviación. Esta información corresponde a utilización de modelos de analítica de datos, para identificar los motivos que ocasionaron la variación del consumo, entre otros los siguientes: 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 numeral, podrá realizarse comparando con el mismo periodo del año inmediatamente anterior o teniendo en cuenta la base de datos de los SUSCRIPTORES O USUARIOS que se registren como clientes estacionales, según formulario dispuesto en la página Web. CENS podrá justificar la variación de consumos mediante la implementación de modelos estadísticos predictivos, como series de tiempo, árboles de clasificación, medias móviles y regresiones lineales, basados en la información de consumos históricos de cada SUSCRIPTOR O USUARIO.

En todos los casos indicados anteriormente CENS debe informar al SUSCRIPTOR o USUARIO en documento anexo o en la factura la justificación del consumo, para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita.

- 3. Identificación de la causa de la desviación significativa a partir de revisiones técnicas y/o pruebas al equipo de medida:** Cuando no sea posible establecer la causa que originó la desviación significativa en

los dos numerales anteriores, CENS realizará una revisión técnica en el inmueble a fin de establecer la causa. El personal autorizado por CENS, procederá a efectuar la revisión en presencia del SUSCRIPTOR o USUARIO, verificando el estado del sistema de medición y realizando las pruebas técnicas necesarias que permitan establecer la causa que originó el aumento o disminución del consumo. Si del resultado de la revisión por desviación significativa se hace necesario el retiro del medidor, CENS facturará el consumo promedio mientras se establece la causa mediante certificación del estado del equipo de medida emitido por el laboratorio de calibración y ensayo de medidor.

Cuando CENS realice la visita con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y la misma no se pueda efectuar por causa imputable al SUSCRIPTOR o USUARIO, siempre y cuando de esta exista prueba documental, una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita, CENS concluirá que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble.

**Restablecimiento económico:** Una vez identificada la causa que originó la desviación significativa del consumo, CENS procederá a confirmar y/o establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al SUSCRIPTOR o USUARIO en el siguiente periodo de facturación. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO lo considera podrá presentar dentro de la oportunidad correspondiente la debida reclamación para el ejercicio del derecho que le asiste.

**Cláusula 32D. – Facturación en caso de desviaciones significativas:** Cuando supere el *límite superior* mientras se establece la causa de la desviación del consumo del SUSCRIPTOR o USUARIO, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en la cláusula anterior, CENS facturará el consumo objeto de la investigación cobrando al SUSCRIPTOR o USUARIO el consumo promedio establecido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 DE 1997, o mediante aforo individual, consumos promedios SUSCRIPTORES o USUARIOS en circunstancias semejantes relacionados en la siguiente tabla, o de acuerdo con lo establecido en el presente contrato de condiciones uniformes:

**Tabla 1. Consumos Promedio por Estrato o Clase de Servicio**

Estrato o Clase de Servicio		Consumo Promedio (kWh) Facturación Mensual	Consumo Promedio (kWh) Facturación Bimestral	Consumo Promedio (kWh) Facturación Trimestral
Sector Residencial	Estrato 1	149	298	447
	Estrato 2	177	354	531
	Estrato 3	206	412	618
	Estrato 4	282	564	846
	Estrato 5	396	792	1,188
	Estrato 6	510	1,020	1,530
Sector No Residencial	Comercial	736	1,472	2,208
	Industrial	5,844	11,688	17,532
	Oficial	2,212	4,424	6,636

En todo caso, CENS podrá facturar un consumo promedio, entre otras las siguientes situaciones:

1. Cuando por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, no se permita realizar la revisión previa o tomar la lectura del medidor. Si en el siguiente periodo de facturación persiste la acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO de no permitir la revisión previa o toma de lectura y exista

- prueba documental de esta situación, CENS podrá suspender el servicio, y exigirá como condición para la reconexión, eliminar la causa que la originó.
2. Mientras se establece la causa de la desviación significativa siempre y cuando supere el límite superior establecido en este contrato.
  3. Cuando el medidor haya sido retirado para revisión y/o calibración en el laboratorio de CENS, ya sea porque está parado, no registra, gira en vacío, presenta un daño, entre otras, o no cumple con las pruebas técnicas realizadas en revisión.
  4. Cuando el equipo de medida haya sido hurtado, o retirado por el SUSCRIPTOR o USUARIO sin autorización de CENS. En este caso CENS procederá a instalar un medidor provisional.

En caso de superar el **límite inferior**, CENS facturará el consumo por diferencia de lecturas como lo determina la resolución CREG 105\_007 del 2024, en caso de que el cliente considere necesaria la visita, mediando la solicitud oportuna, CENS deberá realizarla con el fin de determinar la causa de desviación.

En cualquiera de los casos ya sea que supere el límite superior o supere el límite inferior CENS deberá informar al SUSCRIPTOR o USUARIO en documento anexo o en la factura que su consumo fue desviado y que se encuentra en investigación o que se facturó por diferencias en lectura respectivamente.

**Parágrafo 1:** CENS podrá actualizar el promedio general de la clase de servicio o estrato de acuerdo con el comportamiento de consumos del mercado regulado de influencia, lo cual se informará a los SUSCRIPTORES O USUARIOS por el medio que considere pertinente. De igual manera la información contenida en esta tabla será tenida en cuenta para la aplicación de las fórmulas de recuperación de energía definidas en las cláusulas 66.1, 66.2 y 66.3 en donde se haga referencia a estos promedios.

**Cláusula 32E. - Determinación del consumo y valor facturable para SUSCRIPTOR o USUARIO con medidor de energía reactiva:** Para determinar el valor de la energía reactiva inductiva o capacitiva a facturar, CENS aplicará la tarifa definida en la metodología de remuneración de la actividad de distribución y la facturará al usuario conforme a lo definido en el capítulo 12 de la Resolución CREG 015 de 2018, la Resolución CREG 199 de 2019 y la Resolución CREG 195 de 2020, Resolución CREG 101 035 de 2024 o aquellas que la modifique, adicione o sustituya.

**1. El cobro del transporte de energía reactiva se efectuará con base en la siguiente expresión:**

<b>Fórmula:</b>	<b>CTER = ER x M x D</b>
<b>De donde:</b>	
<b>CTER</b>	Costo de transporte de energía reactiva en exceso sobre el límite asignado al Usuario del STR o SDL, en pesos, del nivel de tensión a que pertenece el Usuario del sistema operado por CENS.
<b>ER</b>	Cantidad de energía reactiva registrada <u>en exceso</u> sobre el límite asignado del nivel de tensión a que pertenece el SUSCRIPTOR o usuario del STR o SDL, en el sistema operado por el CENS en kVAR.
<b>M</b>	Variable asociada con el periodo mensual en el que se presenta el transporte de energía reactiva sobre el límite establecido, variando entre 1 y 12.
<b>D</b>	Es el cargo por uso aplicable del sistema de distribución para el pago de transporte de energía reactiva por parte del Usuario del STR o SDL será igual al cargo por uso de energía activa que enfrenta en función al sistema y el nivel de tensión en que se encuentre conectada la frontera. En el nivel de tensión 4 el cargo será igual al calculado para cargos por uso

en el STR; en un SDL que sea parte de ADD será cargo único por nivel de tensión del ADD y para aquellos sistemas que no son parte de ADD el cargo por uso será el del OR respectivo.

Cuando se presente exceso durante cualquier periodo horario en diez (10) días o menos en un mismo mes calendario, la variable M será igual a 1.

Cuando se presente exceso durante cualquier periodo horario más de diez (10) días en un mismo mes calendario, la variable M será igual a 1 durante los doce (12) primeros meses en los que se presente esta condición. A partir del décimo tercer mes (13) con la misma condición, esta variable se incrementará mensualmente en una unidad hasta alcanzar el valor de seis (6). Si la condición desaparece durante más de tres (3) meses consecutivos, la variable reiniciará a partir de 1.

Cuando el valor de M=6 se haya mantenido durante 12 meses, en este caso de persistir el consumo de energía reactiva en exceso sobre el límite, a partir del mes siguiente la variable continuara incrementándose mensualmente en unidad hasta alcanzar el valor de 12.

Parágrafo 1: Se exceptúa el pago del costo de transporte de energía reactiva a las plantas generadoras, las cuales están obligadas a participar en el control de tensión por medio de la generación o absorción de la potencia reactiva y a los SUSCRIPTORES o USUARIOS que cuenten con sistemas de autogeneración a pequeña escala a partir de fuentes no convencionales de energía renovable (FNCER).

Lo anterior, de acuerdo con lo estipulado en el parágrafo 2 artículo 4 del Decreto 0929 de 2023 o aquel que lo modifique, adicione o sustituya.

**2. El pago del costo de transporte de energía reactiva se deberá efectuar cuando un Usuario final se encuentre incurso en alguna de las siguientes condiciones:**

- a) Cuando un Usuario final registre en su frontera comercial un consumo de energía reactiva inductiva superior al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa (kWh) que le es entregada en cada periodo. En caso de que la energía activa sea igual a cero (0 kWh) en algún periodo y exista transporte de energía reactiva, el cobro del transporte de energía reactiva se efectuará sobre la totalidad de la energía reactiva de dicho periodo.
- b) Cuando se registre en frontera comercial el transporte de energía reactiva capacitiva, CENS realizará el cobro de la energía registrada en el periodo de facturación, que exceda el porcentaje equivalente al límite del factor de potencia capacitivo según el nivel de tensión donde se encuentre el usuario del servicio, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.4. del anexo general de la resolución CREG 070 de 1998, modificado por la Resolución CREG 101 035 de 2024 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, según la siguiente tabla:

Nivel de Tensión	Factor de Potencia Capacitivo (FP)	Equivalente porcentual al Factor de Potencia Energía Reactiva / Energía Activa
1 - 2	0.90	50%
3	0.95	33%
4	0.98	20%

- 3. Suscriptores o Usuarios con medidor que no permiten el registro de energía reactiva:** CENS podrá agregar al sistema de medición, equipos de energía reactiva para identificar a aquellos Suscriptores o Usuarios que por su consumo de energía reactiva en exceso estén obligados al pago de esta y a la instalación del medidor correspondiente, conforme a lo establecido en el artículo 16 de la Resolución CREG 015 de 2018 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 015 de 2018, Resolución CREG 199 DE 2019 y 195 de 2020*

**Cláusula 33. - Determinación del consumo facturable cuando exista medidor testigo o de respaldo:** Cuando no sea posible determinar el consumo facturable del medidor del usuario y exista medidor testigo o de respaldo, CENS podrá establecer el consumo facturable con base en el medidor testigo siempre y cuando la relación sea uno a uno.

**Cláusula 34. - Determinación del valor facturable por concepto de energía eléctrica:** Para liquidar los consumos a los SUSCRIPTORES o USUARIOS en cada facturación, CENS aplicará las tarifas correspondientes que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUSCRIPTOR O USUARIO. Cuando en un periodo de facturación exista igual número de días de vigencia para dos tarifas publicadas, se aplicará la más reciente.

Fórmula para liquidar el valor en pesos el consumo facturable:

**Fórmula:**

$$VCF = (CF * TV)$$

**De donde:**

**VCF** Valor del consumo facturable

**CF** Consumo facturable

**TV** Tarifa vigente del servicio de energía del periodo correspondiente, dependiendo la clase de servicio o estrato socioeconómico al cual pertenece el cliente. La tarifa vigente corresponde al costo unitario de la prestación del servicio afectado por el subsidio o la contribución cuando aplique.

Además de estos valores, se aplicarán a la liquidación final los cargos asociados a Energía Reactiva no facturada, cuando aplique, de acuerdo con la normatividad vigente.

**Parágrafo:** CENS podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$10.00); en caso contrario se despreciará.

**Cláusula 35. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social:** El consumo facturable a SUSCRIPTORES o USUARIOS residenciales, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos

## Título II. Disposiciones generales

seis (6) meses del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de CENS. Para los SUSCRIPTORES o USUARIOS no residenciales el consumo se determinará con base en aforos individuales.

**Parágrafo:** CENS incluirá los parámetros que utilizará para la determinación del consumo a los suscriptores o usuarios que se encuentren en esta condición, incluyendo aquellos con servicio provisional o no permanente.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 32.*

**Cláusula 36. - Determinación del consumo facturable para el servicio provisional o no permanente:** CENS, determinará el consumo facturable para SUSCRIPTORES o USUARIOS que se les preste el servicio provisional o no permanente de la siguiente manera:

- 1. Servicio provisional de obra o no permanente con equipo de medida:** CENS podrá instalar un sistema de medición provisional o no permanente a los SUSCRIPTORES o USUARIOS y cuyas instalaciones no cumplan con los requisitos técnicos para obtener una medición definitiva, CENS mientras se ejecutan las obras necesarias para su adecuación, determinará el consumo facturable con base en la diferencia entre la lectura de inicio de la instalación del medidor y terminación de la obra, dependiendo del tiempo solicitado, multiplicado por el factor respectivo del equipo de medida, aplicando la correspondiente tarifa.
- 2. Servicio provisional o no permanente sin equipo de medida:** El consumo facturable para instalaciones con servicio provisional o no permanente que no se les instale medidor de energía, CENS determinará el consumo facturable con base en la carga instalada y un factor de utilización (FU) del cuarenta por ciento (40%) cuando se conecte a la red secundaria o con base en la capacidad instalada del transformador y un factor de utilización (FU) del sesenta por ciento (60%).

**Parágrafo:** En los casos en que se solicite el servicio por un tiempo mayor a un mes, la liquidación y cobro de la energía consumida podrá ser mensual, o a través del sistema prepago indistintamente del periodo de facturación y/o sector a que pertenezca el SUSCRIPTOR o USUARIO, los demás casos serán proporcionales al número de días solicitados. En el evento en que se detecte una irregularidad atribuible al SUSCRIPTOR o USUARIO, CENS establecerá la recuperación del consumo dejado de facturar de acuerdo con lo definido en este contrato.

**Cláusula 37. - Determinación del consumo facturable para usuarios residenciales localizados en zonas de asentamientos subnormales:** El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES o USUARIOS del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado, atendidos por CENS, o con base en aforos individuales.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 34*

**Cláusula 38. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios con medición colectiva (Inquilinato):** Para determinar el consumo facturable a SUSCRIPTORES o USUARIOS con medición colectiva, CENS 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.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 33*

**Cláusula 39. - Consumo facturable a suscriptores o usuarios con sistema de medición prepago o recargable:** El consumo facturable a los SUSCRIPTORES o USUARIOS cuyo equipo de medida corresponda a

## Título II. Disposiciones generales

un sistema de medición prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el SUSCRIPTOR o USUARIO acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor. El SUSCRIPTOR o USUARIO será el único responsable del consumo de la energía eléctrica prepagada, razón por la cual libera expresamente a CENS por cualquier clase de perjuicio que se le cause en el evento de que se agote la energía antes del tiempo previsto al momento de su contratación.

La cantidad de energía eléctrica se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada al SUSCRIPTOR o USUARIO en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas es indefinida y deberá ser informada al SUSCRIPTOR o USUARIO en el momento del pago.

El prepago no comprende en sí pagos a terceros, a excepción de los acuerdos facturación conjunta de los servicios de saneamiento básico.

El consumo facturable en la forma dispuesta en esta cláusula constará en un documento que CENS le entregará al SUSCRIPTOR o USUARIO luego de convenir el suministro de prepago de la energía, el cual es equivalente a la factura y contra el proceden todos los recursos.

En el evento en que el SUSCRIPTOR o USUARIO se acoja al sistema de pago anticipado o prepago, o éste se implemente por parte de CENS, y tenga obligaciones pendientes, de cada pago anticipado que realice se aplicará hasta un 10% para cubrir el valor de la cartera vencida hasta su cancelación total, sin perjuicio de que se pacte otra forma de pago.

**Parágrafo:** Para los SUSCRIPTORES o USUARIOS que forman parte de un sistema de medición prepago, se aplicaran las regulaciones de la CREG al respecto y de normas concordantes o las que la modifiquen, aclaren o sustituyan.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 096 de 2004, artículo 4*

**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 CENS, 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, CENS 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%).

## Capítulo VI. Adquisición, instalación, mantenimiento, reposición, control y funcionamiento de sistemas de medición

**Cláusula 41. - Equipos de medida o sistemas de medida:** Por regla general, todos los SUSCRIPTORES o USUARIOS deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Con excepción de los inquilinatos y de los SUSCRIPTORES o USUARIOS incluidos en planes especiales de normalización del servicio, que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales.

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

- 1. Medidores prepago:** CENS, podrá implementar el servicio en la modalidad de medición prepago a sus SUSCRIPTORES o USUARIOS individuales o comunitarios, mediante la instalación de medidores prepago, cumpliendo con las condiciones técnicas previstas; en la Resolución CREG 096 del 2004 y Resolución CREG 046 de 2012, o aquellas que la modifiquen, sustituyan o adicione.

En el caso en que se acuerde la instalación de medidores prepago, se suscribirá un Acta en la que se deje constancia de las características y cumplimiento de los requisitos técnicos del medidor, fecha de instalación, la forma de compra anticipada de la energía, el tipo de documento equivalente a la factura de servicios públicos y la forma de contabilizar la energía que efectivamente se consume el SUSCRIPTOR o USUARIO, además del valor del medidor y la forma de pago, si este es suministrado por CENS. El SUSCRIPTOR o USUARIO determinará la cantidad de energía en kilovatios hora que comprará a través de la recarga.

Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO solicite el derecho de cambio de servicio bajo modalidad prepago a pospago, CENS retirará el medidor prepago y habilitará la instalación para que los kilovatios hora consumidos sean medidos por el medidor pospago. En estos eventos el SUSCRIPTOR o USUARIO perderá automáticamente los beneficios de la financiación asociada al programa, motivo por el cual el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá realizar el pago de contado o acogerse a las facilidades de pago disponibles por CENS al momento de la desvinculación.

- 2. Equipo de medida bicuerpo:** LA EMPRESA podrá instalar cuando lo estime conveniente un dispositivo de medida compuesto de dos partes (cuerpos), uno principal (medidor) encargado de registrar el consumo de energía, el cual estará fuera del alcance del SUSCRIPTOR o USUARIO y el otro (visualizador) distante al medidor, encargado de mostrar la información del medidor y garantizando la lectura de consumos mediante el suministro de un display (pantalla) u otros medios tecnológicos.

Si en el predio fue instalado un medidor bicuerpo, este será definitivo y la propiedad del medidor será de CENS y no representará ningún costo al SUSCRIPTOR o USUARIO.

- 3. Sistemas de telemedida:** Cuando CENS lo considere conveniente o cuando el tipo de punto de medición lo requiera, se podrá instalar sistema de comunicación remota, que permita interrogar y monitorear el equipo de medida, garantizando que el SUSCRIPTOR o USUARIO tenga acceso a la lectura mediante un visualizador u otros medios tecnológicos.

- 4. Sistema de medición para AGPE:** Para SUSCRIPTORES o USUARIOS que en calidad de AGPE, entreguen excedentes a CENS, la medición debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución CREG 030 DE 2018, 038 de 2014 o aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

**Cláusula 42. - Adquisición e instalación del sistema de medida:** El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá adquirir el equipo de medida o los transformadores de corriente y tensión con CENS o en su defecto suministrarlos de manera directa, para este último caso, deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, y tendrá un plazo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la aprobación de la solicitud, para entregar el medidor o los transformadores de corriente y tensión a CENS o al laboratorio de medida que ella designe para la calibración y verificación de los equipos; en su defecto CENS, agotado el plazo, anularán la solicitud y el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá presentar una nueva solicitud para acceder al servicio.

En todo caso la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por el SUSCRIPTOR o USUARIO quedará sujeta a la aprobación que, sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración y certificación que dictamine la entidad acreditada por el organismo competente. Para los casos en que CENS suministre el equipo de medida o preste los servicios de revisión e instalación de sellos al medidor, estos serán cobrados al SUSCRIPTOR o USUARIO de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de su prestación, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Cláusula Cargos por conexión y servicios complementarios.

- 1. Instalación de macro medida 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 de 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.
- 2. Instalación de equipo de medida de respaldo o testigo:** CENS podrá instalar un equipo de medida paralelamente con el del SUSCRIPTOR o USUARIO, en las redes eléctricas que alimentan a éste, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores y/o el correcto uso del servicio de energía eléctrica suministrado. Estos equipos deben cumplir las características técnicas exigidas y de ello se dejará constancia al SUSCRIPTOR o USUARIO advirtiéndole que, de presentarse una irregularidad o anomalía en el equipo de medida del SUSCRIPTOR o USUARIO, la empresa establecerá y facturará el consumo con base en el registro del medidor testigo o de respaldo. Le queda prohibido al SUSCRIPTOR o USUARIO, manipular bajo cualquier modalidad este equipo de medida o sus elementos.
- 3. Instalación medidora provisional:** CENS podrá instalar un sistema de medición provisional a los SUSCRIPTORES o USUARIOS para que se realicen las obras requeridas dentro de las condiciones de servicio y términos establecidos para obtener una medición definitiva, siempre y cuando cumplan con unas condiciones mínimas de seguridad requeridas por CENS. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no cumple con las obras y condiciones del servicio dentro de los términos pactados, CENS podrá suspender el servicio para que se ejecuten. Será responsabilidad del SUSCRIPTOR o USUARIO los daños y fallas que se presenten como consecuencia de no tener adecuadas técnicamente las instalaciones. El costo de las conexiones, alquiler del sistema de medida y la infraestructura realizada, podrá ser cobrado en la respectiva factura.

**Cláusula 43. - Localización del sistema de medida:** Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y

## Título II. Disposiciones generales

funcionamiento de este, la lectura para la determinación del consumo facturable, y los demás aspectos para una eficiente atención al SUSCRIPTOR o USUARIO.

Cuando la localización del equipo medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo facturable, CENS exigirá como condición para la reconexión del servicio, el cambio de su localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

CENS comunicará por escrito al SUSCRIPTOR o USUARIO, haciendo constar el plazo para su reubicación, en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo de medida podrá ser efectuado por CENS o previa solicitud escrita del SUSCRIPTOR o USUARIO el cambio de la localización del equipo de medida, en las situaciones anteriores los valores que genere dicha adecuación se facturarán al SUSCRIPTOR o USUARIO previa autorización para ello.

**Cláusula 44. - Reposición del sistema de medida:** Cuando CENS 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 reponer a satisfacción de CENS, de acuerdo con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 literal b) de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, requiriendo al SUSCRIPTOR o USUARIO para que lo adquiera o reemplace por su cuenta por uno nuevo de marca acreditada o con las mismas características, para lo cual dispone de treinta (30) días calendario o un periodo de facturación, contados a partir del recibido del equipo de medida

La determinación de la no correcta medición del consumo por parte de CENS, se justifica mediante el resultado del informe emitido por el Laboratorio de calibración o ensayo de medidores, que determina que no es apto para su reinstalación y se declara como no conforme.

Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar el equipo de medida, se entenderá su consentimiento, para lo cual CENS lo repondrá por uno nuevo de las mismas características o uno de mayor tecnología y si este ya ha sido instalado, los costos, incluidos los servicios inherentes, se incluirán en cuotas mensuales en su factura de servicio.

Cuando se trate de cambio del sistema de medición existente y los que se adicione o reemplacen por desarrollo tecnológico con el fin de cumplir con los requisitos de exactitud de los elementos del sistema de medición establecidos en la cláusula 46 numeral 2 en cumplimiento de la regulación vigente, CENS comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio y le concederá un plazo de treinta (30) días calendario o un periodo de facturación para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a CENS. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, CENS procederá a costa del SUSCRIPTOR o USUARIO a reemplazar, instalar y facturar el nuevo medidor.

**Parágrafo:** CENS podrá adelantar programas de cambio de medidores por razones de orden tecnológico, o para desarrollar proyectos de medición inteligente. En estos casos CENS comunicará previamente al SUSCRIPTOR o USUARIO sobre el programa a desarrollar. En caso de que CENS asuma el costo de los medidores, estos serán de propiedad de CENS.

**Cláusula 44A. - Entrega de medidor retirado y/o destrucción de medidor:** CENS procederá a hacer entrega formal del equipo de medida retirado en las siguientes situaciones:

1. Cuando no se requiere revisión del medidor retirado en laboratorio de medida:

## Título II. Disposiciones generales

- a. Cuando en el desarrollo de la revisión se determine que el medidor presenta daños físicos irreparables, dejando constancia en el acta de verificación y/o revisión.
  - b. Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos de acuerdo con lo estipulado en la cláusula 46 numeral 2 en referencia a los requisitos de exactitud de los elementos de medición de acuerdo con la Resolución CREG 038 de 2014 o aquella que la modifique, sustituya o adicione.
  - c. Para desarrollar proyectos de medición inteligente.
  - d. Cuando se determine por parte CENS y/o del SUSCRIPTOR o USUARIO un cambio en (i) el sistema de medición (prepagado, dispositivo de medición bicuerpo, telemedida), (ii) la capacidad instalada de acuerdo con su conexión a la red (directa, semidirecta e indirecta), (iii) el tipo de medidor a instalar (de monofásico a bifásico, trifásico o viceversa), (iv) el tipo de energía a medir cuando se requiera instalar un medidor que mida energía activa y reactiva o (v) el sistema de medición por tratarse de un SUSCRIPTOR o USUARIO AGPE.
- 2. Cuando el dictamen de Laboratorio de calibración y ensayo de medidores determine la no conformidad del equipo:**
- a. CENS realizará entrega formal del equipo de medida rechazado, mediante acta de notificación de entrega especificando los motivos del rechazo o no conformidad del equipo. El SUSCRIPTOR o USUARIO dispone de 30 días calendario o un periodo de facturación para adquirir uno nuevo, el cual debe ser entregado en cualquier punto de atención de CENS, para su respectiva revisión, calibración e instalación, previa cancelación de los servicios que ello implique. Si vencido el plazo anterior el SUSCRIPTOR o USUARIO no ha suministrado el nuevo medidor, CENS procederá a reemplazarlo por un medidor que cumpla con las características de precisión establecidas, y su valor se financiara en las cuotas autorizadas por el SUSCRIPTOR o USUARIO, las cuales se reflejaran en la factura de energía.
  - b. En el caso en que no sea posible la entrega del equipo de medida rechazado, ya sea porque el SUSCRIPTOR o USUARIO se rehúsa a recibirlo o no es posible la entrega por situaciones ajenas a CENS, se procederá almacenarlo durante un periodo de ciento veinte (120) días calendario, plazo en el cual el SUSCRIPTOR o USUARIO podrá solicitar en los puntos de atención al usuario su entrega. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no retira el medidor rechazado en este tiempo, CENS podrá disponer del mismo para su destrucción.

**Parágrafo:** En todas las situaciones de entrega relacionadas en la presente cláusula el SUSCRIPTOR o USUARIO podrá autorizar a CENS la destrucción del equipo de medida y la disposición final de los residuos, mediante la sesión de propiedad de este medidor, el cual no podrá ser reutilizado.

**Cláusula 45. - Control sobre el funcionamiento de los equipos de medida y acometidas:** CENS por disposición legal o por petición del SUSCRIPTOR o USUARIO, podrá realizar revisiones rutinarias al equipo de medida y a las acometidas, para verificar su estado o funcionamiento y podrá retirarlos para su verificación. Únicamente el personal autorizado por CENS podrá revisar desconectar los aparatos de medida y control, según lo dispuesto por la regulación vigente de la CREG.

CENS podrá instalar sistemas de macromedición con el propósito de efectuar balances de energía en cada circuito, con el fin de controlar el correcto funcionamiento de los equipos de medida que hacen parte del circuito, así como la instalación de medidores testigo, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores y/o el correcto uso del servicio de energía eléctrica suministrado.

## Título II. Disposiciones generales

CENS podrá instalar un equipo de medida en forma provisional, mientras se determina el estado del medidor retirado. El SUSCRIPTOR o USUARIO no podrá negar el acceso del personal autorizado por CENS 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 hiciere, CENS 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 CENS pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor, y las instalaciones internas.

**Cláusula 45A. - Sellado de las instalaciones y sistema de medición:** Los equipos de medida deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo tales como gabinetes, cajas (incluye tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor, etc.); que asegure que el equipo de medida este protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada tanto intencional como inadvertida para lo cual CENS autorizará y sellará tales dispositivos.

Para evitar irregularidades en la prestación del servicio, CENS podrá instalar los sellos que considere necesarios sobre los elementos del sistema de medida, con excepción del panel o caja de seguridad para el medidor y de los dispositivos de interfaz de comunicación y medios de comunicación que permitan la interrogación remota o el envío de la información, sin que esto dificulte las actividades de lectura o gestión sobre equipos de comunicación.

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

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

CENS 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 CENS.

**Cláusula 46. - Características técnicas del sistema de medición:** Las características técnicas de los elementos del sistema de medición se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes, código de medida, a las normas estipuladas y/o adoptadas por CENS, a las normas internacionales correspondientes o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

Los medidores de energía se clasifican así:

- De acuerdo con su construcción y conexión a la red, podrán ser; monofásicos, bifásicos o trifásicos.
- De acuerdo con la capacidad instalada existen 3 tipos de conexión de la medida: podrán ser de conexión directa, semi-directa (algunos la llaman semi-indirecta) e indirecta.
- De acuerdo con la energía que miden, son de energía activa y reactiva.
- De acuerdo con la exactitud, los medidores son de clase 2 para energía reactiva y 1, 0.5S, 0.2S para energía activa.

Los elementos deben contar con un certificado de conformidad del producto expedido por una entidad acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, conforme a lo exigido en la resolución CREG 038-2014 o aquella que la modifique sustituya o adicione. Esta certificación debe tener

## Título II. Disposiciones generales

información acerca de los requisitos de clase, clase de exactitud, error porcentual máximo y de los plazos establecidos, entre otros, los siguientes:

- 1. Calibración de los elementos del sistema de medición:** Los elementos del sistema de medición deben ser calibrados antes de su puesta en servicio. No se podrá superar el plazo señalado en la Norma Técnica definida por CENS, entre la fecha de calibración y la fecha de puesta en servicio.

Para el caso de los transformadores de tensión y de corriente, pasados seis (6) meses de la fecha de calibración, sin entrar en servicio, se deben realizar las pruebas de rutina establecidas por las normas de fabricación, de tal forma que permita garantizar que los sistemas de medición mantienen sus características metrológicas y permiten obtener mediciones confiables de las transferencias y consumos de energía activa y reactiva.

Cuando sean superados los plazos entre la calibración y la puesta en servicio señalados en la Norma Técnica definida por CENS, los elementos deberán someterse a una nueva calibración, cuyo costo deberá ser asumido por el SUSCRIPTOR o USUARIO. Para los transformadores de tensión y de corriente con tensiones nominales superiores a 35 kV en lugar de la calibración se deben realizar las pruebas de rutina señaladas en el artículo 28 de la Resolución CREG 038 de 2014 o aquella que la modifique, sustituya o adicione, a fin de garantizar que los elementos mantienen su clase de exactitud y demás características metrológicas.

El certificado de calibración del medidor debe ser expedido por un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, con base en los requisitos de la norma NTC-ISO-IEC 17025 o la norma internacional equivalente o aquella que la modifique, adicione o sustituya, así como los requisitos legales aplicables. El procedimiento de calibración para los medidores de energía debe sujetarse a lo establecido en la norma Técnica colombiana NTC4856 o a una norma Técnica IEC o American National Standards Institute ANSI equivalente, Resolución CREG 038 de 2014 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

- 2. Requisitos de exactitud de los elementos del sistema de medición:** Los medidores, transformadores de medida, en caso de que sean utilizados, y los cables de conexión de los nuevos sistemas de medición y los que se adicionen o reemplacen en los sistemas de medición existentes, deben cumplir con los índices de clase, clase de exactitud y error porcentual total máximo, definidos en el capítulo 6 de la Norma Técnica de CENS.

En instalaciones con autogeneración el sistema de medida debe ser bidireccional (Medida en cuatro cuadrantes), la calibración se debe realizar para las dos energías (activa y reactiva), en el sentido importación y exportación. El Certificado de Conformidad de Producto debe cubrir las dos variables. La calibración se debe realizar cumpliendo con los requisitos exigidos en la norma NTC 4856 vigente o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

**Parágrafo 1.** Se podrán emplear elementos del sistema de medición que cuenten con mayor exactitud y que sean avalados por la Norma Técnica de CENS.

**Parágrafo 2.** Para el cumplimiento del requisito de índice de clase o clase de exactitud en los medidores de energía activa, reactiva y en los transformadores de medida, se podrá aplicar el equivalente normativo del American National Standards Institute ANSI, siempre y cuando la equivalencia esté debidamente documentada.

## Título II. Disposiciones generales

- 3. Otros parámetros técnicos:** Los medidores de energía eléctrica que se instalen en el sistema eléctrico de CENS, deben cumplir el numeral 2.3 características técnicas garantizadas establecidos en la especificación técnica ET-TD-ME10-02 medidores de energía eléctrica, o aquella que la modifique, sustituya o adicione y lo establecido en el capítulo 6 sistemas de medición de energía, de la norma Técnica de CENS. Todos los documentos técnicos expuestos en el presente numeral se encuentran publicados en la página web de CENS.

**Cláusula 47. - Garantía de los medidores y/o equipos de medida:** Cuando CENS suministre el medidor y/o equipos de medida, este tendrá una garantía de buen funcionamiento por un periodo igual al extendido por el fabricante, contado a partir de su fecha de instalación. La garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor siempre y cuando el medidor no hubiese sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en este contrato y se hubieren seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor y/o equipo de medida.

**Parágrafo 1:** En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho periodo, CENS repondrá el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el SUSCRIPTOR O USUARIO.

**Parágrafo 2:** Si el SUSCRIPTOR o USUARIO adquiere el medidor por su cuenta, CENS no responde por la garantía.

## Capítulo VII. De la suspensión, corte y restablecimiento del servicio

CENS procederá a suspender el servicio de energía eléctrica en sitio o de manera remota de acuerdo con la tecnología de medición instalada en el inmueble, sin que por ello le derive responsabilidad alguna, de acuerdo con las siguientes cláusulas:

**Cláusula 48. - Suspensión por incumplimiento del contrato:** Se consideran eventos de incumplimiento del presente contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, en los siguientes eventos:

1. Efectuar sin autorización de CENS la reconexión del servicio, cuando éste se encuentre suspendido.
2. Por información falsa suministrada por el SUSCRIPTOR o USUARIO, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.
3. Hacer uso del servicio en el caso en que CENS, en su calidad de comercializador u operador de red, no haya aprobado y revisado previamente los equipos de medida y elementos que hacen parte de la conexión del SUSCRIPTOR o USUARIO.
4. La falta de pago de dos (2) periodos de facturación consecutivos dentro de la fecha señalada, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
5. Cuando un servicio provisional incumpla con las condiciones técnicas, de seguridad establecidos por CENS o por la autoridad competente, o una vez finalizado el término del servicio solicitado.
6. No permitir la instalación de un equipo de medida provisional, de respaldo o macro medida en un transformador de distribución, cuando CENS lo requiera para garantizar una correcta medición del consumo o para sus programas de control, según normatividad vigente.
7. No ejecutar dentro del plazo fijado por CENS, las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes, cuando por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio así se le hubiere solicitado.
8. Proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de energía a otro inmueble distinto de aquel para el cual fue contratado.
9. Cuando las condiciones técnicas de la instalación no cumplen con lo establecido en el RETIE.

## Título II. Disposiciones generales

10. Pagar facturas con cheques que no sean pagados por la entidad financiera respectiva, salvo que existan causas justificadas de no pago, o cuando se cancele el servicio con una factura o cuenta de cobro adulterada.
11. No permitir la revisión, suspensión o instalación de equipos de medida o de control en los conjuntos habitacionales cerrados. En este caso, se procederá a la suspensión de todo el condominio, previa comunicación a su administrador, que se dirigirá a la dirección del conjunto habitacional.
12. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes, transformadores y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de CENS o de los SUSCRIPTORES o USUARIOS.
13. No facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por CENS para efectuar la toma de lectura, revisiones, censo de carga o aforo, retiro y traslado del equipo de medida o cambio justificado del mismo y en general, cualquier diligencia que sea necesaria para lograr la correcta medición del consumo.
14. Cuando no se hubiesen realizado las adecuaciones o correcciones necesarias solicitadas por CENS mediante comunicación dentro del plazo otorgado.
15. Cuando por razones atribuibles al SUSCRIPTOR o USUARIO, CENS no pueda tomar la lectura durante dos (2) periodos consecutivos de facturación.
16. Dar un uso al servicio de energía, distinto al convenido con CENS.
17. Retirar el medidor de energía sin el consentimiento de CENS, con el fin de manipularlo y/o evitar que el mismo registre el consumo durante un periodo de tiempo.
18. Aumentar la capacidad contratada o realizar modificaciones en las acometidas sin la autorización de CENS.
19. Hacer conexiones (líneas directas) de la red de distribución de CENS, de un transformador, del barraje de distribución, de la acometida del SUSCRIPTOR o USUARIO, de otra acometida, modificando el servicio inicialmente contratado o utilizar el servicio de manera directa (sin equipo de medida), sin autorización de CENS.
20. Alterar las conexiones internas o externas de los aparatos de medida o de control, que afecte la correcta medición del consumo.
21. Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida o de control; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida o cambiarlos por otros que no correspondan a los instalados o avalados por CENS.
22. No permitir el retiro y cambio del equipo de medida a satisfacción de CENS, cuando se determine que éste no registra en forma adecuada los consumos.
23. No permitir la normalización del servicio, eliminación y corrección de irregularidades o anomalías que permitan garantizar la correcta medición del consumo.
24. Cualquier alteración inconsulta y unilateral, donde se logre comprobar el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley, la regulación o el presente contrato.

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

**Parágrafo 1:** De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al SUSCRIPTOR o USUARIO, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra CENS, y satisfacer las demás obligaciones a que hubiere lugar, de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato.

## Título II. Disposiciones generales

**Parágrafo 2:** CENS informará en cada factura la fecha a partir de la cual se efectuará la suspensión del servicio de energía por incumplimiento en el pago, los recursos que proceden contra dichos actos y dentro de qué términos se pueden instaurar según lo dispuesto en la normatividad vigente.

*En concordancia con lo señalado en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 53, 55 y 57.*

**Cláusula 49. - Suspensión del servicio de común acuerdo:** El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido de común acuerdo cuando lo solicite el SUScriptor o USUARIO, si convienen en ello CENS y los terceros que puedan resultar afectados y se encuentre el SUScriptor o USUARIO a paz y salvo por concepto de energía. En ningún caso CENS autorizará la suspensión del servicio de común acuerdo, para instalaciones que no tengan equipos de medida.

En caso de que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, CENS no podrá realizar la suspensión solicitada. Para tales efectos se deberá observar el siguiente procedimiento:

La solicitud debe ser presentada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha a partir de la cual, se espera hacer efectiva la suspensión; ésta será por un término máximo de seis (6) meses prorrogables por otros seis (6) meses. En caso de prórroga, debe solicitarla con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario de la terminación del plazo inicial. Culminado el término inicial el SUScriptor o USUARIO no solicita la reactivación del servicio, CENS podrá reactivar el servicio.

Cuando sea viable la suspensión del servicio por mutuo acuerdo, CENS dejará constancia de la lectura del medidor y procederá a cobrar el consumo que se hubiere generado en ese período de facturación. CENS 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 CENS 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:** CENS podrá suspender el servicio en los siguientes eventos, sin que se considere falla en la prestación del mismo y sin perjuicio de las demás acciones pertinentes que CENS deba realizar:

1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, condiciones de seguridad y deslastre por carga de baja frecuencia, dando aviso amplio y oportuno a los SUScriptores o USUARIOS, siempre que las circunstancias lo permitan.
2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el SUScriptor o USUARIO pueda ejercer sus derechos.
3. Por emergencia declarada, por la autoridad competente.
4. Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente.
5. Para adoptar medidas de seguridad que se requiera con urgencia.
6. Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.
7. Cuando la acometida, instalaciones internas o equipos instalados a ella, generen o puedan generar daños a las redes y equipos de CENS, o desmejoren la continuidad y calidad del servicio. En todo caso CENS informará y dará las recomendaciones al causante.

**Cláusula 51. - Causales que dan lugar a la terminación del contrato y corte del servicio:** CENS podrá dar por terminado el contrato y cortar el servicio por las siguientes causales:

1. De común acuerdo, siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello. La solicitud deberá presentarla el USUARIO con una anticipación por lo menos de un período de facturación a la fecha a partir de la cual espera hacer efectivo el corte.
2. En caso de que el corte afecte a terceros, la solicitud deberá ir acompañada de autorización escrita de éstos. Al momento de la solicitud el USUARIO deberá estar a paz y salvo de toda obligación. Para tales efectos CENS podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos, financiaciones y el suministro de bienes y servicios. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, cuando CENS lo considere conveniente y sin perjuicio de su derecho de hacer efectivo el cobro de los valores producto del servicio suministrado en el inmueble que estuviese pendiente de pago.
3. Por suspensión del servicio por un período superior a doce (12) meses consecutivos, excepto cuando la suspensión hubiere sido convenida por mutuo acuerdo o cuando obedezca a causas originadas por CENS.
4. Cuando se hubiere gestionado una nueva conexión o cuenta de usuario, en un inmueble que tenga deuda de energía. En este caso, se dará por terminado el contrato de la cuenta nueva solicitada, una vez se conozca de esta situación, trasladando saldos de deuda a la cuenta más antigua, si los hubiere.
5. Por orden de autoridad competente.
6. Por vencimiento del plazo del contrato, cuando se haya pactado.
7. Por castigo de cartera, cuando aplique.
8. En los inmuebles demolidos, en donde no existan acometidas, ni instalaciones, ni construcción y se evidencie que no hay usuarios del servicio por al menos un periodo de doce (12) meses consecutivos.
9. Incumplimiento en el pago de tres facturas del servicio de energía consecutivas.
10. Por reincidencia del SUSCRIPTOR o USUARIO en los dos últimos dos (2) años, en cualquiera de las causales de suspensión del servicio definidas en el presente documento.

El corte del servicio implica la terminación definitiva del contrato del servicio de energía, siempre y cuando se haya agotado el procedimiento establecido por CENS para tal efecto.

**Parágrafo:** Cuando el corte del servicio haya sido motivado por el SUSCRIPTOR o USUARIO en la reincidencia e incumplimiento o violación del contrato de condiciones, CENS quedará exonerada de toda responsabilidad. El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que CENS adelante las acciones legales necesarias para obtener el pago de las deudas pendientes.

*En concordancia con lo señalado en la Ley 142 de 1994, artículo 141, Resolución CREG 108 de 1997, artículo 56*

**Cláusula 52. - Terminación del contrato por parte del suscriptor o usuario:** El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá solicitar la terminación del contrato del servicio de energía, informando tal interés a CENS con una anticipación mínima de un periodo de facturación y acompañando la solicitud, de las pruebas o soportes pertinentes y deberá estar a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del presente contrato o garantizar con título valor el pago de las mismas a su cargo según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Las causales de terminación del contrato por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO son:

1. Por falla en la prestación del servicio por parte de CENS.
2. Por mutuo acuerdo entre las partes, siempre que exista anuencia de los terceros que puedan verse afectados.
3. Por vencimiento de términos cuando se haya pactado un plazo fijo para el suministro de energía.

4. Cuando el SUSCRIPOR o USUARIO desee contratar el suministro de energía con otro comercializador. Para ello, deberá haber contratado este servicio con CENS por un período mínimo de doce (12) meses, encontrarse 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, cuando se trate de usuarios no residenciales. Así mismo, si el comercializador es retirado del Mercado de Energía Mayorista, los usuarios podrán cambiar libremente de prestador del servicio, sin que para ello deba cumplir los requisitos mencionados anteriormente.
5. Por demolición del inmueble a petición del SUSCRIPOR o USUARIO. Ocurrido esto, CENS no emitirá factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes que no hayan sido satisfechas a la terminación del presente contrato.

*En concordancia con lo señalado en la resolución CREG 108 de 1997 Art 15, Resolución CREG 156 de 2011, Art. 54 y Ley 142 de 1994, Art. 147.*

**Cláusula 52A.- Procedimiento Administrativo para terminación del contrato del servicio de energía por el prestador.** CENS podrá dar por terminado el contrato para el suministro de energía eléctrica, con base en las causales señaladas en el presente capítulo, en garantía de los principios y derechos constitucionales y legales de los SUSCRIPORES o USUARIOS, agotando el siguiente procedimiento:

1. **Identificación de la causal:** CENS documentará las evidencias que soportan las respectivas hipótesis de hecho enunciadas como causales que dan lugar a la terminación del contrato y corte del servicio.

Se tendrán para ello todos los medios de prueba aceptados como tal en el artículo 165 del código general del proceso o la ley 1564 de 2012 y demás normas que la sustituyan, complementen u adicionen.

2. **Comunicación de la actuación administrativa:** Una vez establecida la situación que puede dar origen a la terminación y corte del servicio, CENS emitirá un documento en el cual comunicará los hechos que sustentan este proceder informando la fecha a partir de la cual se dará por terminado el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, en un tiempo no menor a un periodo de facturación.

De la misma manera, en la factura de energía CENS informará de su intención de dar por terminado el contrato.

La comunicación de que trata el presente literal se enviará a la dirección del inmueble en la que se presta el servicio.

En todas las situaciones donde no sea posible la entrega de comunicación, la misma será publicada en la página web de CENS y en un lugar visible y de acceso al público en sede de la empresa de acuerdo con el municipio donde se encuentra ubicado el inmueble al cual se le presta el servicio.

3. **Oposición a la terminación del contrato:** Recibida la comunicación de que trata el literal anterior y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, el SUSCRIPOR o USUARIO podrá presentar sus argumentos para controvertir lo expuesto, expresando los motivos en los cuales fundamenta su oposición, 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 solicitó. 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.

- 4. Acto decisorio:** Previo análisis de los hechos, argumentos y las pruebas obrantes en el expediente, CENS emitirá un Acto Administrativo motivado, en el cual señalará sí resulta procedente o no la terminación del contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

El acto administrativo decisorio deberá ser notificado en los términos y condiciones definidos en la legislación aplicable. Contra este Acto Administrativo procede el recurso de reposición ante CENS 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 hábiles siguientes a la notificación de la decisión.

*En concordancia con el Art. 154 de la Ley 142 de 1994, Art. 7 numeral 15 y artículo 60 de la Resolución CREG 108 de 1997.*

**Cláusula 53. - Condiciones para restablecer el servicio en caso de suspensión y corte:** Para restablecer el servicio, siempre y cuando la causa de la suspensión sea imputable al SUScriptor o USUARIO, este deberá eliminar la causa que originó dicha suspensión como requisito previo a la reconexión. Adicionalmente, el SUScriptor o USUARIO deberá:

1. Pagar la deuda, los intereses de mora, los perjuicios definidos en este contrato y demás conceptos que se hayan causado y sean exigibles.
2. Pagar los costos, honorarios que genere el cobro prejudicial o judicial, cuando se haga necesario para hacer exigible el pago de las obligaciones.
3. Cumplir con las condiciones técnicas definidas por la normatividad vigente para la reconexión del servicio.
4. Pagar los costos y gastos de las actividades que se generen en el restablecimiento del servicio entre otros los siguientes: Modificaciones o adecuaciones de la acometida, red interna, ubicación del medidor.

**Parágrafo 1:** CENS efectuará la reconexión o reinstalación del servicio dentro de término de veinticuatro (24) horas hábiles, siguientes al momento en que desaparece la causa que dio origen a la suspensión del servicio, siempre y cuando el inmueble cumpla con las condiciones técnicas definidas por la normatividad vigente.

**Parágrafo 2:** CENS será el único responsable por la reinstalación, suspensión y corte del servicio, de los SUScriptores o USUARIOS que atiende y solo podrá efectuarse por el personal autorizado por la misma para tal efecto. La conexión del servicio de manera irregular por parte del SUScriptor o USUARIO sin la autorización de CENS, constituye un uso no autorizado de la energía, pudiendo CENS adelantar el procedimiento de recuperación de energía dejada de facturar de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato.

**Parágrafo 3:** CENS está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o el corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del SUScriptor o USUARIO a las condiciones de este contrato.

**Parágrafo 4:** Los costos de reconexión o reinstalación del servicio estarán a cargo del SUScriptor o USUARIO, cuando sea quien origino la causa de la suspensión o corte del servicio. Los derechos de reconexión o reinstalación del servicio se verán reflejados y pagados por el SUScriptor o USUARIO en la próxima factura.

*En concordancia con lo establecido en el Art. 142 de la Ley 142 de 1994 y en el Art. 57 de la Resolución CREG 108 de 1997.*

### Capítulo VIII. Servicios complementarios y cargos por conexión

De conformidad con la resolución CREG 225 de 1997, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, CENS dará a conocer las actividades y servicios adicionales que presta y publicará anualmente sus costos en un pliego tarifario que estará disponible en los centros de servicio y puntos de contacto con los SUSCRIPTORES o USUARIOS. Estos servicios se diferenciarán teniendo en cuenta el tipo de conexión (monofásica, bifásica o trifásica); por el tipo de medición (directa, semidirecta o indirecta); por su localización geográfica (urbana o rural) y por la modalidad del servicio (residencial o no residencial).

**Cláusula 54. - Servicios de Conexión Prestados por CENS:** Corresponde al conjunto de actividades asociadas al servicio de conexión que incluyen, entre otros, los siguientes conceptos:

1. Estudio de la conexión.
2. Suministro del medidor, cable de acometida y demás materiales asociados a la conexión.
3. Ejecución de las obras de conexión
4. Instalación y calibración inicial del medidor(electromecánico) o sistema de medida
5. Revisión de la instalación de la conexión y sellado.
6. Configuración y calibración inicial del medidor o sistema de medición de tipo electrónico.

**Cláusula 54A.- Servicios complementarios asociados a la conexión prestados por CENS:**

1. Calibración posterior del medidor o sistema de medición.
2. Reconexión del servicio (incluye suspensión y reconexión).
3. Reinstalación del servicio (incluye corte y reinstalación).
4. Revisiones técnicas de las instalaciones, las cuales no reemplazarán la certificación RETIE.

CENS aplicará un cargo que remunere costos en que incurra, directos (mano de obra, transporte, equipos y materiales) y costos indirectos según corresponda para ejecutar las actividades cuando preste los servicios de reconexión y reinstalación, suspensión y reconexión; así como, las de corte o suspensión especial y reinstalación.

Cuando las actividades de revisión de la conexión, reconexión o reinstalación se realicen en una conexión de medida indirecta o requieran trabajos especiales, se cobrará según presupuesto informado y aceptado por el SUSCRIPTOR o USUARIO.

Las actividades y servicios prestados por CENS estarán sujetos a los regímenes de libreta tarifaria definidos en la ley y la regulación vigente.

**Parágrafo 1:** CENS actualizará los costos de prestación del servicio, aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen, con sujeción a las normas sobre subsidios y contribuciones, dichos valores se publicarán en el área de prestación del servicio donde opera CENS y serán comunicados a SSPD y a la CREG, en cumplimiento de la regulación vigente.

**Parágrafo 2:** Facilidades de pago: CENS 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. CENS no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

*En concordancia con la Resolución CREG 225 de 1997.*

## Título III. Calidad del servicio, falla y responsabilidad de las redes

### Capítulo I. Calidad del servicio

**Cláusula 55. - Confiabilidad y continuidad del servicio:** CENS prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad exigida según los parámetros definidos en la regulación.

En el evento en que el SUSCRIPTOR o USUARIO solicite una mejora de la confiabilidad y calidad del servicio y esta requiera la ejecución de las obras de infraestructura para reforzar los Activos de Uso del Sistema de Transmisión Regional (STR) o Sistema de Distribución Local (SDL) del operador de red (OR), el costo eficiente de dichas obras será asumido por el SUSCRIPTOR o USUARIO interesado a menos que CENS decida hacer las inversiones. CENS queda obligada a ofrecer el nivel de calidad solicitado siempre y cuando sea técnicamente factible.

### 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 CENS en la prestación continua del servicio, siempre y cuando se origine por causas no imputables al SUSCRIPTOR o USUARIO, y no tenga origen en eventos de causa mayor y/o caso fortuito. Por la falla en la prestación del servicio, CENS compensará al SUSCRIPTOR o USUARIO de acuerdo con lo establecido por la CREG para los indicadores de calidad del servicio.

1. 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 a las partes, por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que CENS 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 CENS contra esa decisión.
2. La falla del servicio da derecho al SUSCRIPTOR o USUARIO, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:
  - a. 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 CENS.
  - b. 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.

*En concordancia con lo señalado en los Art. 136 y 137 de la Ley 142 de 1994 y en los Art. 13 y 14 de la Resolución CREG 108 de 1997.*

### Capítulo III. Responsabilidad de las redes eléctricas

**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, razón por la cual CENS está exenta de toda responsabilidad por los daños en las instalaciones internas, equipos y aparatos eléctricos que utilice el SUSCRIPTOR o USUARIO, ocasionado por incumplimiento en las especificaciones y recomendaciones de seguridad exigidas por CENS, por el fabricante de los equipos y aparatos eléctricos y la normatividad vigente.

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 CENS.

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 (SDL) o de transmisión regional (STR), CENS 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.

- 2. Acometidas:** De acuerdo con la normatividad vigente, 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, CENS 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, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local (SDL) o de transmisión regional (STR), CENS 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.

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

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

- 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 CENS. En caso de comprobarse una conexión o intervención no autorizada por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, facultará a CENS adelantar todas las acciones legales derivadas de dicha intervención, sin perjuicio de repetir contra el SUSCRIPTOR o USUARIO por todos los daños y perjuicios económicos derivados de dicha acción.

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

#### Título IV. Liberación de obligaciones contractuales

**Cláusula 58. - Propiedad de las conexiones:** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al SUSCRIPTOR o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, CENS 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, de acuerdo con lo establecido en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan.

#### 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 CENS 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 CENS 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.

**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 CENS 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. Esta denuncia se presentará por parte del arrendador conforme a lo definido por CENS.

#### Título V. Defensa del suscriptor o usuario en sede de empresa

CENS cuenta con oficinas de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se garantiza atención presencial y escrita y se reciben, atienden, tramitan y se responden peticiones, quejas y recursos

## Título V. Defensa del suscriptor o usuario en sede de empresa

presentadas por los SUSCRIPTORES o USUARIOS, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato.

Los medios a través de los cuales el SUSCRIPTOR o USUARIOS puede hacer uso de los mecanismos de defensa enunciados en el presente capítulo son los siguientes:

### 1. Canales presenciales:

- a. Oficinas físicas de atención al usuario, en sede de CENS, en centros de atención conjunta o en lugares autorizados por ella. El horario de atención presencial al público será de mínimo cuarenta (40) horas a la semana, oficinas que estarán disponibles en los siguientes municipios: Cúcuta en los barrios Sevilla, Atalaya y Libertad, Villa del Rosario, Los Patios, Pamplona, Ocaña, Tibú y Aguachica, entre otros y los demás puntos de atención son oficinas satélites con horarios flexibles establecidos por CENS.
- b. Oficinas virtuales con medios que la tecnología haya hecho disponibles.

### 2. Canal escrito:

- a. Recibo de correspondencia en las oficinas físicas de atención al usuario, en sede de CENS, en centros de atención conjunta o en lugares autorizados por ella.
- b. Envío de correspondencia al buzón corporativo soporte.clientes@cens.com.co
- c. Página web de la empresa [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co).

### 3. Canal telefónico:

- a. Línea telefónica nacional gratuita para consultas y asesorías 018000414115.
- b. Reporte de daños y emergencias en Norte de Santander 115.
- c. Reporte de daños y emergencias en Sur del Cesar y Sur de Bolívar #515.

Las formalidades para hacer uso de estos mecanismos de defensa estarán sujetas a lo dispuesto en la Ley y en la normatividad vigente.

**Parágrafo:** Los horarios de atención para el SUSCRIPTOR o USUARIO en CENS los días sábados, domingos y festivos no son días hábiles, al igual que el horario de 6:00 pm a 6:00 am de lunes a viernes, sin perjuicio de los horarios específicos para cada oficina de atención, acorde con lo señalado en el presente título.

En consecuencia, los canales virtuales, electrónicos, telefónicos y presenciales podrán recibir solicitudes en días u horarios no hábiles, conforme con lo señalado en el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021 que modifica el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011. Sin embargo, el vencimiento para la respuesta de solicitudes que se radiquen en días u horarios no hábil, se contarán desde el día hábil siguiente a la fecha de su radicación.

## Capítulo I. Peticiones, quejas, reclamos, recursos y notificaciones

**Cláusula 60. - Mecanismos de defensa del suscriptor o usuario en sede de CENS:** 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 CENS 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 CENS, 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. **Reclamo:** Es la Inconformidad presentada por el SUSCRIPTOR o USUARIO, con el objetivo de que CENS revise, mediante una actuación preliminar, la facturación del servicio de energía eléctrica y tome una decisión definitiva del asunto, de conformidad con los procedimientos previstos en la ley y el presente contrato.
4. **Recursos:** Medios de defensa que la ley otorga al SUSCRIPTOR o USUARIO para controvertir decisiones adoptadas por CENS sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio y sobre los cuales procedan recursos. Estos medios son:
  - a. **Recurso de reposición:** Mecanismo jurídico que la ley otorga al SUSCRIPTOR o USUARIO y que consiste en una solicitud dirigida a CENS para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica.
  - b. **Recurso de apelación: (SUBSIDIARIO):** Medio que la ley otorga al SUSCRIPTOR o USUARIO para controvertir las decisiones de CENS. Siempre deberá interponerse como subsidiario al de reposición en un mismo escrito ante CENS, y es una herramienta que permite dar traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que revise la decisión adoptada por CENS, una vez haya resuelto de manera negativa, total o parcialmente, el recurso de reposición.
  - c. **Recurso de queja:** Sera procedente cuando CENS rechace el recurso de apelación y deberá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la decisión que haya negado el recurso de apelación.

**Parágrafo:** Los peticionarios podrán desistir en cualquier tiempo de sus solicitudes, sin perjuicio de que la misma pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**Cláusula 61. - Trámite de las peticiones, reclamos, quejas y recursos:** Las peticiones y recursos se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en lo no previsto en la primera norma.

1. **Requisitos de las peticiones, reclamos y las quejas:** Todo SUSCRIPTOR o USUARIO podrá presentar peticiones y quejas respetuosas a CENS a través de los canales definidos por CENS acorde con la normatividad vigente. Las peticiones y quejas deberán contener:
  - a. La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
  - b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
  - c. El objeto de la petición, queja o reclamación.
  - d. Las razones en que se apoya.
  - e. La relación de los documentos que se acompañan.
  - f. La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
  - g. Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, CENS exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.

## Título V. Defensa del suscriptor o usuario en sede de empresa

- h. Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.
- i. Indicación del número de cuenta del SUSCRIPTOR o USUARIO y/o número del medidor, o copia de la factura.
- j. 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.

Si el petente actúa en representación de un tercero, este deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario de conformidad con las reglas generales de derecho. Si es apoderado debe presentar el poder debidamente otorgado y si es mandatario debe presentar autorización escrita, la cual limita la actuación de CENS a lo expresamente autorizado.

Cuando un derecho de petición sea presentado por un representante, este deberá acreditar la calidad en la que actúa, cada solicitud deberá estar acompañada de la autorización individual y expresa sobre el tratamiento de datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

Cuando un mismo peticionario actúa como solicitante en diversos derechos de petición de cuentas de servicio de energía también diferentes, se considera que actúa como representante y deberá por tanto acreditar esta calidad.

Las peticiones, quejas, reclamos y recursos deberán ser presentados y recibidos en los medios o canales designadas por CENS para tal fin.

CENS dispondrá de formularios para que sean diligenciados por los SUSCRIPTORES o USUARIOS que así lo deseen.

CENS no estará obligado a suministrar información relacionada con 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 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 un derecho de petición en general no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, CENS requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación la información y por una (1) sola vez, para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 o aquella que la sustituye, adicione o modifique. Una vez aportada la información requerida, se reactivarán los términos para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de la solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

CENS decretará el desistimiento y el archivo del expediente, una vez vencidos los términos sin que el peticionario haya cumplido con lo solicitado. Para el efecto CENS emitirá acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual solo procede el recurso de reposición.

Lo anterior sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

3. **Del término para resolver las Peticiones, reclamos, quejas y recursos:** CENS responderá los derechos de petición asociados al presente contrato, 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 asociada al presente contrato ha sido resuelta de forma favorable al peticionario.
4. **Práctica de Pruebas:** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, CENS informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
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 conocimiento de las decisiones:** CENS informará al SUSCRIPTOR o USUARIO el contenido de la respuesta de la siguiente manera:
  - a. **Por comunicación:** Las decisiones que resuelvan una solicitud 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 relacionado con el presente contrato, 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. **Por notificación:** Las decisiones que resuelvan una solicitud 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. Esta notificación se realizará conforme con lo señalado en la legislación, es decir, por notificación personal presencial o electrónica, por notificación por aviso o por conducta concluyente.

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

Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra y gratuita de la decisión y se le indicará al SUSCRIPTOR o USUARIO los recursos que procedan, las autoridades ante quienes deben interponerse y el término y medio para hacerlo.
  - c. **Por aviso:** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días siguientes del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico con que cuenta CENS o puedan obtenerse del registro mercantil,

## Título V. Defensa del suscriptor o usuario en sede de empresa

acompañando tal aviso de copia íntegra de la decisión. El aviso indicará la fecha y la decisión que se notifica, los recursos que legalmente proceden y ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

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

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

*En concordancia con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011, Título II capítulo I y II, Título III capítulo V*

**Cláusula 62. - Recursos:** El SUSCRIPTOR o USUARIO tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por CENS en casos en los que la ley admite este mecanismo.

Procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra los actos donde CENS decida acerca de la negación de la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte y facturación.

El recurso de reposición y en subsidio el de apelación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que CENS ponga la decisión en conocimiento del SUSCRIPTOR o USUARIO.

*En concordancia con lo estipulado en la Ley 142 de 1994, artículo 154*

**Clausula 62A. - Requisitos de los recursos:** Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.
2. 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.
3. Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, y en lo posible número telefónico, número del medidor o de la cuenta asociado al servicio de energía.
5. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.
6. Indicar la decisión que se objeta.
7. El recurso de apelación siempre deberá interponerse en el mismo escrito del recurso de reposición, de manera subsidiaria

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

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

**Clausula 62B. - Disposiciones de los recursos:** Sin perjuicio de las demás disposiciones asociadas al trámite de recursos indicadas en el presente capítulo también se aplicarán las siguientes reglas:

1. **Improcedencia:** Los recursos no proceden en contra de:

*Título VI. Control de pérdidas no técnicas e investigación por posible existencia de irregularidades o anomalías.*

- a. Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.  
*En concordancia con lo estipulado en la Ley 142 de 1994, artículo 154*
  - b. Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por CENS.  
*En concordancia con lo estipulado en la Ley 142 de 1994, artículo 154*
  - c. 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.  
*En concordancia con lo estipulado en la Resolución 108 de 1997, artículo 61*
  - d. Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, que no pongan fin a una actuación administrativa.  
*En concordancia con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011, artículo 75*
- 2. 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, CENS lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el recurso de queja.
- 3. Desistimiento:** El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá desistir de los recursos.

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

**Cláusula 63. - Disposición común para las peticiones, quejas, reclamos y recursos:** CENS, mientras tramita una petición, reclamo o recurso, se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio por los motivos y hechos que se encuentren en reclamación, hasta tanto cobre firmeza administrativa la decisión sobre los recursos procedentes que se hubieren interpuesto, salvo cuando la suspensión se haga en interés del servicio, por orden de autoridad judicial o cuando ésta se pueda hacer sin que sea falla del servicio.

**Título VI. Control de pérdidas no técnicas e investigación por posible existencia de irregularidades o anomalías.**

**Cláusula 64. - Irregularidades que constituyen incumplimiento del contrato:** Son todas aquellas situaciones que por acción u omisión del SUSCRIPTOR O USUARIO afectan la correcta medición, y que buscan evitar que CENS facture total o parcialmente la energía consumida, da lugar a CENS a cobrar y recuperar la energía dejada de facturar. Lo anterior implica que quien se hace parte del contrato, se compromete a sujetarse a las condiciones allí previstas para su prestación, entre ellas hacer uso correcto del servicio contratado, no manipular, alterar o intervenir las conexiones, acometidas o medidores.

Se consideran entre otras las siguientes situaciones:

1. Derivaciones y/o conexiones eléctricas no autorizadas.
  - a. Líneas directas conectadas a la red de distribución, del transformador, del barraje de distribución, de la acometida del SUSCRIPTOR o USUARIO, de otra acometida, obtener o cambiar el servicio inicialmente contratado a través de una acometida no autorizada o utilizar el servicio de manera directa (sin equipo de medida).
  - b. Interrumpir o aislar el neutro del circuito en la red o acometida, suplantándolo con una puesta a tierra o de otro circuito, evitando la conexión directa de este en el equipo de medida.

*Título VI. Control de pérdidas no técnicas e investigación por posible existencia de irregularidades o anomalías.*

- c. Interrumpir, aislar, desconectar las señales de corriente y tensión en los equipos de medición semi-directa e indirecta, invertir la conexión de entrada y salida de los mismos en el bloque de conexiones de la bornera de pruebas o en el trayecto a los transformadores de corriente (Ct's) o de potencial (Pt's), sustituir los transformadores de medida por otros de diferente relación, puentear el primario o secundario de la señal de corriente, conmutar o invertir la polaridad o secuencia de corrientes y/o voltajes.
  - d. Derivaciones con equipos de medida instalados sin autorización de CENS.
2. Alteraciones, modificaciones o intervenciones a los elementos del sistema de medida que eviten total o parcialmente el registro de la energía consumida, entre otras, las siguientes:
    - a. Irregularidades internas y externas en el equipo de medida como: puente(s) abierto(s) de tensión o de corriente (aislados, sin tornillo o roto o sin puente(s)), bobina(s) de tensión abierta(s) o interrumpidas internamente, imán de freno y cojinetes inferiores o superiores modificados o sueltos y conexiones invertidas.
    - b. Elementos extraños o que no correspondan al equipo de medida entre otros los siguientes: puentes en alambre o cable entre los bornes de entrada y salida de la(s) fase(s) o bobina(s) de corriente, tarjetas electrónicas alteradas manual o remotamente, resistencia conectada en serie con la bobina de tensión, disco rotor frenado o rayado con herramienta mecánica, alteraciones en el registrador ciclométrico.
    - c. Interrumpir o aislar el neutro del circuito en el bloque de conexiones (bornera) del equipo de medida, suplantándolo con una puesta a tierra o de otro circuito, evitando la conexión directa de este en el equipo de medida.
    - d. Cuando el medidor esté inclinado o acostado, siempre y cuando afecte la correcta medición del consumo.
    - e. Cuando el medidor esté totalmente desconectado y en servicio directo.
  3. Cualquier otra situación atribuible al SUSCRIPTOR o USUARIO que implique un consumo de energía que no fue pagado, derivado del registro incorrecto del equipo de medida.

**Cláusula 65. - Irregularidades consistentes en anomalías que sin acción u omisión de las partes afectan la correcta medición del consumo:** Son todas aquellas anomalías que no constituyen incumplimiento del contrato, pero que, de acuerdo con el análisis del material probatorio recaudado, de la información registrada en el sistema comercial de CENS, así como del informe emitido por el laboratorio cuando exista retiro del equipo de medida, se pueda establecer técnicamente que estas, afectaron la correcta medición del consumo.

Se entiende que no existe acción u omisión de CENS ni del SUSCRIPTOR o USUARIO en la medición pero que afectan la correcta medición del consumo, entre otras, las siguientes situaciones:

1. Cuando el informe emitido por laboratorio de medidores determine técnicamente que se trata de una anomalía en el equipo de medida que afecta la correcta medición del consumo o cuando se establezca en el informe el porcentaje (%) de error en la medición, de acuerdo con las pruebas técnicas realizadas, ya sea por desperfectos de fábrica, obsolescencias o anomalías internas.
2. Por el resultado de las pruebas técnicas realizadas en terreno por el personal autorizado por CENS, que permitan establecer técnicamente que se trata de una anomalía, ya sean producto de una investigación de desviaciones significativas del consumo, de una revisión de control o por petición del SUSCRIPTOR o USUARIO.
3. Daños ocasionados por descargas atmosféricas en el equipo de medida y sus elementos (Ct's y Pt's).
4. Cuando el equipo de medida ha sido hurtado y el servicio se encuentre directo, previa denuncia del hecho ante autoridad competente.

**Parágrafo:** La recuperación de energía originada en anomalía, se realizará conforme con las fórmulas y procedimientos definidos en el presente título.

### Capítulo I. Determinación del consumo facturable y valor en recuperación de consumos

En este capítulo CENS establece la metodología técnica para definir el consumo facturable y el valor en casos de recuperación de energía dejada de facturar.

**Cláusula 66. - Determinación del valor del consumo dejado de facturar:** El valor total en pesos del consumo dejado de facturar se obtiene sumando el valor de la energía.

Fórmula para liquidar el valor en pesos del consumo de energía no registrado y dejado de facturar:

**Fórmula:**

$$VCDF = \Sigma(CDF * TV)$$

**De donde:**

<b>VCDF</b>	Valor del consumo dejado de facturar total
<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar en cada periodo
<b>TV</b>	Tarifa vigente del servicio de energía del periodo de facturación correspondiente que se pretende recuperar, dependiendo la clase de servicio o estrato socioeconómico al cual pertenece el cliente. La tarifa vigente corresponde al costo unitario de la prestación del servicio afectado por el subsidio o la contribución cuando aplique.

Además de estos valores, se aplicarán a la liquidación final los cargos asociados a Energía Reactiva no facturada, cuando aplique, de acuerdo con la normatividad vigente.

**Cláusula 66.1. - Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trata de derivaciones o conexiones no autorizadas por acción u omisión del suscriptor o usuario en la medición:** Cuando se trate de derivaciones o conexiones no autorizadas, CENS utilizará la siguiente metodología para determinar el consumo no facturado durante un periodo o más, de acuerdo con la particularidad de cada situación encontrada.

#### 1. Cuando el suscriptor o usuario permite el censo de carga o aforo al interior del inmueble:

- a. **Por aforo total relacionado en revisión.** CENS aplicará al aforo total los factores de utilización, según tabla definida en el presente contrato, multiplicado por el número de periodos a recuperar, restando de este dato los consumos facturados en el respectivo periodo. Cuando en el aforo no haya sido posible obtener de su placa de característica individual su consumo o potencia de algún aparato eléctrico, éste se calculará con base en las mediciones de corriente y voltaje de dicho aparato.

**Fórmula:**

$$CDF = (A * TP) - (\Sigma CF)$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total en kilovatios.
<b>A</b>	Aforo total de la revisión (en kilovatios hora/mes).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

**ΣCF** Sumatoria Consumo(s) anterior(es) facturado(s) durante el tiempo que estuvo presente la irregularidad en meses.

- b. **Por aforo específico conectado a la derivación no registrado por el medidor.** CENS aplicará 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, aplicando los factores de utilización, según tabla definida en el presente contrato, multiplicándolo por el número de periodos que se pretenden recuperar.

**Fórmula:**

$$CDF = (ANR * TP)$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar. Aforo de los aparatos eléctricos no registrados por el equipo de medida, que consiste en la sumatoria de la energía estimada consumida en kilovatios por los equipos en un período de un mes.
<b>ANR</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.
<b>TP</b>	

- c. **Por censo de carga medida en amperios y voltaje de la derivación:** CENS podrá determinar el consumo no registrado, teniendo en cuenta las magnitudes eléctricas de corriente y voltaje, medidas con instrumentos tecnológicos disponibles, de manera parcial o total de la derivación y/o conexión no autorizada, en el momento de la revisión, aplicando un factor de utilización de doce (12) horas y dependiendo del tipo de servicio detectado en la derivación, aplicarán las siguientes fórmulas:

**Fórmulas:**

**Servicio monofásico**

$$CDF = \frac{(I * VF * FU * TP)}{1000}$$

**Servicio bifásico**

$$CDF = \frac{(I * VFF * FU * TP)}{1000}$$

**Servicio trifásico**

$$CDF = \frac{(1.73 * I * VFF * FU * TP)}{1000}$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total (kWh)
<b>I</b>	Intensidad de la corriente parcial o total medida en amperios(A) de la derivación.
<b>VF</b>	Tensión entre fase y neutro, medida en voltios (V).
<b>VFF</b>	Tensión entre fases medida en voltios (V).
<b>FU</b>	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 al 50% (12 Horas de utilización).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en días.

- d. **Por registro de consumo encontrado en el equipo de medida instalado en el inmueble, pero no incluido o activo en el sistema de información de CENS:** Cuando se detecte cualquier derivación y/o conexión no autorizada en la cual se encuentre un equipo de medida instalado en el inmueble, pero

no incluido o activo en el sistema de información de CENS, se podrá determinar el consumo dejado de facturar con base en el registro del consumo encontrado en este equipo de medida.

**Fórmula:**

$$CDF = CANR$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar.
<b>CANR</b>	Consumo encontrado en el equipo de medida no incluido o activo en el sistema de información de CENS.

**Nota:** Para efectos de aplicación de subsidios y contribuciones, el consumo dejado de facturar por periodo se calcula dividiendo entre el tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad. En caso de no determinarse la fecha de instalación del medidor no incluido o activo, se divide como máximo en 5 periodos.

## 2. Cuando el usuario no permite el censo de carga o aforo al interior del inmueble

- **Para el sector residencial y no residencial:**

- Por promedio histórico:** El consumo dejado de facturar podrá establecerse con base en consumo promedio de hasta seis (6) periodos de consumo del mismo SUScriptor o USUARIO:

**Fórmula:**

$$CDF = CP * TP$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total (en kilovatios hora mes).
<b>CP</b>	Consumo Promedio Histórico de los últimos seis periodos (en kilovatios hora/mes).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

- **Para el sector residencial**

- Por promedio general del estrato:** el consumo dejado de facturar se calcula en este caso, con base en los consumos promedios de otros SUScriptORES o USUARIOS que estén en circunstancias similares:

**Fórmula:**

$$CDF = CPG * TP$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total (en kilovatios hora mes).
<b>CPG</b>	Consumo Promedio General (en kilovatios hora/mes).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

- **Para el sector residencial y no residencial:**

- c. **Por capacidad de carga del calibre de la acometida en derivación:** CENS calculará el consumo dejado de facturar cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO no permita determinar el censo de carga o aforo no registrado, con base en la capacidad de carga del calibre de la acometida utilizada o capacidad de carga del calibre de la derivación, según la siguiente tabla:

**Tabla 2. Capacidad de conducción en (A)**

Calibre AWG o kcmil	Tipo de Conductor	
	Cobre (Amperios)	Aluminio (Amperios)
14	20	-
12	25	20
10	30	25
8	40	30
6	55	40
4	70	55
2	95	75
1/0	125	100
2/0	145	115
3/0	165	130
4/0	195	150

**Nota:** La capacidad de calibre que no estén relacionados en esta tabla, se tomará de la Norma Técnica aplicable.

**Fórmulas:**

**Servicio monofásico**

$$CDF = \frac{(I * VF * TP * FU)}{1000} - (\Sigma CF)$$

**Servicio bifásico**

$$CDF = \frac{(I * VFF * TP * FU)}{1000} - (\Sigma CF)$$

**Servicio trifásico**

$$CDF = \frac{(1.73 * I * VFF * TP * FU)}{1000} - (\Sigma CF)$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar
<b>I</b>	Capacidad de la carga (amperios) del calibre de la acometida o capacidad de carga del calibre de la derivación.
<b>VF</b>	Voltaje medido entre fase y neutro.
<b>VFF</b>	Voltaje medido entre fases, aplicando las fórmulas establecidas anteriormente.
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en días.
<b>FU</b>	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 residencial es del 20%, el sector comercial y oficial es del 30% e industrial 40%. <b>De donde:</b> <i>FU residencial = 4.8 horas diarias.</i> <i>FU comercial y oficial = 7.2 horas diarias.</i> <i>FU industrial = 9.6 horas diarias.</i>
<b>ΣCF</b>	Sumatoria de Consumo(s) anterior(es) facturado(s).

**NOTA:** si los calibres de los conductores de la derivación son diferentes, la Empresa podrá realizar el cálculo con el calibre de mayor capacidad de carga (amperios).

**Cláusula 66.2.- Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trata de intervenciones o alteraciones en el sistema de medida por acción u omisión del usuario:** Cuando se trate de intervenciones, alteraciones, en el sistema de medición, con el fin de evitar el registro parcial o total de la energía vendida por CENS, se utilizará la siguiente metodología técnica para determinar el consumo no facturado durante un periodo o más, aplicando las fórmulas correspondientes, de acuerdo con la particularidad de cada situación encontrada.

**1. Cuando el suscriptor o usuario permite el censo de carga o aforo**

- a. Por aforo total relacionado en revisión:** CENS aplicará al aforo total los factores de utilización, multiplicado por el número de periodos a recuperar, restando de este dato los consumos facturados regularmente. Cuando en el aforo no haya sido posible obtener las características individuales de demanda o potencia de algún aparato eléctrico, éste se calculará con base en las mediciones de corriente y voltaje de dicho aparato.

**Fórmula:**

$$CDF = (A * TP) - (\Sigma CF)$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total en kilovatios.
<b>A</b>	Aforo total de la revisión (en kilovatios hora/mes).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.
<b>ΣCF</b>	Sumatoria de Consumo(s) anterior(es) facturado(s).

- b. Por aforo del circuito que no registra consumo:** CENS, calculará el consumo dejado de facturar, con base en el aforo de los aparatos eléctricos conectados al circuito de la(s) fase(s) que no registra el consumo, aplicando los factores de utilización, multiplicándolo por el periodo(s) que se pretenden recuperar.

**Fórmula:**

$$CDF = (ACNR * TP)$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar.
<b>ACNR</b>	Aforo del circuito conectado a la(s) fase(s), que no registra el consumo (kilovatios hora/mes).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

- c. Por aforo de carga de la derivación que se identifique en el bloque de conexiones (bornera) del medidor:** CENS, aplicará 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, aplicando los factores de utilización, multiplicándolo por el número de periodos que se pretenden recuperar.

**Fórmula:**

$$CDF = (ANR * TP)$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar.
<b>ANR</b>	Aforo de los aparatos eléctricos no registrados por el equipo de medida en kilovatios.
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

- d. **Por censo de carga del circuito que no registra el consumo:** CENS, calculará el consumo dejado de facturar, con base en el aforo de carga medida y voltaje del circuito que no registra el consumo aplicando las siguientes formulas:

**Fórmulas:**

**Servicio monofásico**

$$CDF = \frac{(I * VF * TP * FU)}{1000}$$

**Servicio bifásico**

$$CDF = \frac{(I * VFF * TP * FU)}{1000}$$

**Servicio trifásico**

$$CDF = \frac{(1.73 * I * VFF * TP * FU)}{1000}$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total (kWh)
<b>I</b>	Intensidad de la corriente parcial o total medida en amperios(A) del circuito que no registra el consumo.
<b>VF</b>	Tensión entre fase y neutro, medida en voltios (V).
<b>VFF</b>	Tensión entre fases medida en voltios (V).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en días.
<b>FU</b>	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 al 50% (12 Horas de utilización).

2. **Cuando se establezca el porcentaje de error del funcionamiento del equipo de medida:** Para este cálculo se tendrá en cuenta el porcentaje (%) de error del equipo de medida a través de los resultados obtenidos en el laboratorio de medidores debidamente acreditado, o por las pruebas realizadas con equipo patrón o por los equipos de medida utilizados en terreno destinados por CENS para tal fin, aplicando este porcentaje, sobre cada uno de los consumos facturados de manera irregular de la siguiente manera:

**Fórmula:**

$$CDF = \sum(CE - CF)$$

$$CE = \sum \left[ \frac{CF}{\left(1 - \frac{Pe}{100}\right)} \right]$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total.
<b>CE</b>	Consumo estimado por CENS durante la permanencia de la intervención y/o alteración.
<b>CF</b>	Consumos facturados irregulares antes de la revisión.
<b>Pe</b>	Porcentaje de error (emitido en el informe del laboratorio, por el equipo patrón o por equipos de medida utilizados en terreno).

**Nota:** Se tendrá prioridad para este cálculo los resultados obtenidos en el laboratorio sobre los que se obtengan en terreno.

### 3. Cuando el suscriptor o usuario no permite el censo de carga o aforo al interior del inmueble

- **Para el sector residencial y no residencial:**

a. **Por promedio histórico:** El consumo dejado de facturar podrá establecerse con base en consumos promedios de otros periodos del mismo SUSCRIPTOR o USUARIO.

**Fórmula:**

$$CDF = CP * TP$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total (en kilovatios hora mes).
<b>CP</b>	Consumo Promedio Histórico de los últimos seis periodos (en kilovatios hora/mes).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

- **Para el sector residencial**

b. **Por promedio General estrato:** el consumo dejado de facturar se podrá establecer con base en el consumo promedio de SUSCRIPTORES o USUARIOS que estén en circunstancias similares.

**Fórmula:**

$$CDF = CPG * TP$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total (en kilovatios hora mes).
<b>CPG</b>	Consumo Promedio General (en kilovatios hora/mes).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

- **Para el sector residencial y no residencial:**

c. **Por capacidad de carga del calibre de la acometida con la cual se presta el servicio:** CENS calculará el consumo no registrado en el sector no residencial, con base en la capacidad de carga del calibre de la acometida con la cual se presta el servicio, aplicando las siguientes formulas:

**Fórmulas:**

**Servicio monofásico**

$$CDF = \frac{(I * VF * TP * FU)}{1000} - (\sum CF)$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar
<b>I</b>	Capacidad de la carga (amperios) del calibre de la acometida o capacidad de carga del calibre de la acometida del servicio.
<b>VF</b>	Voltaje medido entre fase y neutro.

**Servicio bifásico**

$$CDF = \frac{(I * VFF * TP * FU)}{1000} - (\Sigma CF)$$

**Servicio trifásico**

$$CDF = \frac{(1.73 * I * VFF * TP * FU)}{1000} - (\Sigma CF)$$

**VFF** Voltaje medido entre fases, aplicando las fórmulas establecidas anteriormente.

**TP** Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la intervención o alteración 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 residencial es del 20%, el sector comercial y oficial es del 30% e industrial 40%.

**De donde:**

*FU residencial = 4.8 horas diarias.*

*FU comercial y oficial = 7.2 horas diarias.*

*FU industrial = 9.6 horas diarias.*

**ΣCF** Sumatoria de Consumo(s) anterior(es) facturado(s).

4. **Cálculo del porcentaje (%) de error, cuando no se registre el consumo por alguna de las fases del sistema de medida:** Cuando se presente alguna intervención o alteración en el sistema de medida y sus elementos, transformador de corriente y/o potencial, o en las señales de tensión o de corriente, puentes de tensión abiertos, entre otros, que impidan el correcto registro de energía en alguna o todas las fases del equipo de medida, CENS calculará el consumo dejado de facturar de acuerdo con las características técnicas del sistema de medida, asumiendo un porcentaje de error (%) de la siguiente manera:

Tipo de Servicio	Número de fases del equipo de medida	Porcentaje del consumo no facturado
Monofásico	Una (1)	100%
Bifásico	Dos (2)	50% por fase
Trifásico	Tres (3)	33.33% por fase

Una vez establecido el porcentaje (%) error, se aplicará la fórmula relacionada en la cláusula 66.2 numeral 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.

**Cláusula 66.3. - Determinación del consumo dejado de facturar cuando se trate de anomalías que sin acción u omisión de las partes:** Cuando se detecte situaciones que impidan el correcto registro del consumo que no constituyen incumplimiento del Contrato, CENS utilizará la siguiente metodología técnica para determinar el consumo no facturado durante un periodo o más, aplicando las fórmulas correspondientes, de acuerdo con la particularidad encontrada.

1. **Por aforo total relacionado en revisión:** CENS aplicará al aforo total los factores de utilización, según decisión empresarial definida para tal efecto, multiplicado por el número de periodos a recuperar, restando de este dato los consumos facturados. Cuando en el aforo no haya sido posible obtener las

características individuales de demanda o potencia de algún aparato eléctrico, éste se calculará con base en las mediciones de corriente y voltaje de dicho aparato.

**Fórmula:**

$$CDF = (A * TP) - (\Sigma CF)$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total en kilovatios.
<b>A</b>	Aforo total de la revisión (en kilovatios hora/mes).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la anomalía en meses.
<b>ΣCF</b>	Sumatoria de Consumo(s) anterior(es) facturado(s).

2. **Por promedio histórico:** El consumo dejado de facturar podrá establecerse con base en consumos promedios de otros periodos del mismo SUSCRIPTOR o USUARIO.

**Fórmula:**

$$CDF = (CP * TP) - (\Sigma CF)$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total (en kilovatios hora mes).
<b>CP</b>	Consumo Promedio Histórico (en kilovatios hora/mes).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la anomalía en meses.
<b>ΣCF</b>	Sumatoria Consumos anteriores facturados.

3. **Por promedio General estrato:** el consumo dejado de facturar se podrá establecer con base en el consumo promedio de SUSCRIPTORES o USUARIOS que estén en circunstancias similares.

- *Para el sector residencial*

**Fórmula:**

$$CDF = (CPG * TP) - (\Sigma CF)$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total (en kilovatios hora mes).
<b>CPG</b>	Consumo Promedio General (en kilovatios hora/mes).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la anomalía en meses
<b>ΣCF</b>	Sumatoria Consumos anteriores facturados.

4. **Cuando se establezca por Porcentaje de Error de Funcionamiento del Equipo de Medida:** Para este cálculo se tendrá en cuenta el porcentaje (%) de error del equipo de medida a través de los resultados obtenidos en el laboratorio de medidores debidamente acreditado, o por las pruebas realizadas con equipo patrón o por los equipos de medida utilizados en terreno destinados por CENS para tal fin, aplicando este porcentaje, sobre cada uno de los consumos facturados de manera irregular de la siguiente manera:

**Fórmula:**

$$CDF = \sum(CE - CF)$$

$$CE = \sum \left[ \frac{CF}{\left(1 - \frac{Pe}{100}\right)} \right]$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar total.
<b>CE</b>	Consumo estimado por CENS durante la permanencia de la anomalía.
<b>CF</b>	Consumos facturados irregulares antes de la revisión.
<b>Pe</b>	Porcentaje de error (emitido en el informe del laboratorio, por el equipo patrón o por equipos de medida utilizados en terreno).

**Nota:** Se tendrá prioridad para este cálculo los resultados obtenidos en el laboratorio sobre los que se obtengan en terreno.

5. **Cálculo del porcentaje (%) de error, cuando no se registre el consumo por alguna de las fases del sistema de medida:** Cuando se presente alguna anomalía en el sistema de medida y sus elementos, transformador de corriente y/o potencial, o en las señales de tensión o de corriente, puentes de tensión abiertos, entre otros, que impidan el correcto registro de energía en alguna o todas las fases del equipo de medida, CENS calculará el consumo dejado de facturar de acuerdo con las características técnicas del sistema de medida, asumiendo un porcentaje de error (%) de la siguiente manera:

Tipo de Servicio	Número de fases del equipo de medida	Porcentaje del consumo no facturado
Monofásico	Una (1)	100%
Bifásico	Dos (2)	50% por fase
Trifásico	Tres (3)	33.33% por fase

**Cláusula 66.4. - Fórmulas complementarias para la determinación del consumo dejado de facturar:** CENS podrá calcular el consumo no registrado, utilizando lo preceptuado en la presente cláusula en los siguientes casos:

- 1. Cuando exista medidor testigo o de respaldo y se detecte cualquier irregularidad o anomalía en el sistema de medición del SUScriptor o USUARIO:** CENS podrá establecer el consumo dejado de facturar con base en la diferencia de los consumos entre las dos medidas, siempre y cuando el medidor testigo sea para una única instalación y las pruebas técnicas de verificación del medidor de respaldo o testigo estén conformes o que garanticen su correcto funcionamiento.
- 2. Por proyección o evolución de consumos parciales reales:** CENS podrá calcular el consumo dejado de facturar cuando lo estime conveniente, con base en el análisis del consumo parcial en días establecido por diferencia de lecturas del medidor instalado en el inmueble, proyectando este consumo en el número de días del periodo correspondiente multiplicado por el número de días o meses que se pretenden recuperar, estableciendo la diferencia entre el consumo proyectado y los consumos anteriores facturados de manera irregular, aplicando cualquiera de las siguiente formula:

**Fórmula:**

$$CDF = (CProyt - \Sigma CF)$$

$$CProyt = \left( \frac{L2 - L1}{Nd} \right) * K * TP$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar
<b>L2</b>	Lectura parcial tomada después de normalizada la medición.
<b>L1</b>	Lectura inicial del medidor instalado.
<b>Nd</b>	Número de días de consumo real entre lecturas.
<b>CProyt</b>	Consumo proyectado total en días
<b>K</b>	Constante de proyección que para este caso será de treinta (30) días proyección del periodo correspondiente
<b>ΣCF</b>	Sumatoria de Consumo(s) anterior(es) facturado(s).
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia en meses.

3. **Por proyección de un consumo posterior real una vez normalizada la medición:** CENS podrá calcular el consumo dejado de facturar cuando lo estime conveniente, con base en un consumo posterior real después de normalizada la medición, aplicando la siguiente formula:

**Fórmula:**

$$CDF = (CPR * TP) - (\Sigma CF)$$

**De donde:**

<b>CDF</b>	Consumo dejado de facturar
<b>CPR</b>	Consumo Posterior real.
<b>TP</b>	Tiempo de permanencia en meses.
<b>ΣCF</b>	Sumatoria de Consumo(s) anterior(es) facturado(s).

4. **Determinación del consumo dejado de facturar cuando exista registro de energía reactiva:** Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO tenga instalado un medidor multienergía o un medidor de energía reactiva y se compruebe una irregularidad o un anomalía en el mismo que impida el registro adecuado de la energía reactiva, CENS procederá a realizar recuperación de energía reactiva para cada mes, en función del factor de potencia promedio del SUSCRIPTOR o USUARIO de los últimos seis meses y la energía activa facturada para cada mes correspondiente sobre el cual se realiza la recuperación y cuando el factor de potencia promedio sea menor a 0.9 y de carácter inductivo, con base en las siguientes ecuaciones.

**Cálculo del factor de potencia promedio:**

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

**De donde:**

<b><math>\overline{FP}</math></b>	Factor de Potencia Promedio
<b><math>KVARh_i</math></b>	Energía reactiva facturada en el mes i
<b><math>Kwh_i</math></b>	Energía activa facturada en el mes i
<b>n</b>	Tiempo de permanencia de la anomalía (meses)

**Nota:** Cuando no existan los seis (6) datos para calcular el factor de potencia promedio se calculará el promedio con los datos existentes.

**Cálculo para estimar la energía reactiva a facturar**

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

**De donde:**

$KVARh_i$	Energía reactiva facturada en el mes i
$Kwh_i$	Energía activa facturada o a facturar en el mes i
$\overline{FP}$	Factor de Potencia Promedio

5. **Por potencia instantánea:** CENS determinará el consumo dejado de facturar, considerando 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 o USUARIO al momento de la visita, para lo cual se aplicarán las siguientes formulas:

**Fórmula Potencia Instantánea:**

**De donde:**

a. **Monofásico**

$$P_1 = VF \times I$$

**VF** Voltaje medido entre fase y neutro

**VFF** Voltaje medido en fases

**I** Corriente medida en fase(s)

**CDF** Consumo dejado de facturar

b. **Bifásico**

$$P_1 = VFF \times \left[ \frac{I(F_1) + I(F_2)}{2} \right]$$

**P<sub>1</sub>** Potencia Instantánea. Se obtiene de la suma de las potencias calculadas en el producto de voltaje y corriente registrada en cada fase.

c. **Trifásico**

$$P_1 = VFF \times \left[ \frac{I(F_1) + I(F_2) + I(F_3)}{3} \right] \times \sqrt{3}$$

**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 residencial: 4.8 horas diarias.
- FU comercial y oficial: 7.2 horas diarias.
- FU industrial: 9.6 horas diarias.

**Fórmula consumo dejado de facturar:**

$$CDF = \left[ \frac{(P_1 * FU * TP)}{1000} \right] - (\Sigma CF)$$

**TP** Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la intervención o alteración en días.

**ΣCF** Sumatoria Consumo(s) anterior(es) facturado(s) durante el tiempo que estuvo presente la irregularidad en meses.

**Cláusula 67. - Factor de utilización (FU):** CENS aplicará los siguientes factores de utilización señalados en la decisión empresarial expedida por CENS para estimar el consumo por el uso no autorizado del servicio, según la actividad que se desarrolle en el inmueble entre otros, los siguientes:

**Tabla 3. Factor de Utilización**

EQUIPOS ELÉCTRICOS	TIPO DE USO	FU		CONDICIÓN
		%	Horas/día	
Todos	Industrial	50	12	Un (1) turno de jornada laboral
		70	16.8	Dos (2) turnos de jornada laboral
		100	24	Tres (3) turnos de jornada laboral
Todos	Provisional de Obra	40	9.6	Servicio directo sin transformador
		60	14.4	Servicio directo con transformador
Todos	Temporales	50	12	Menores o iguales a un (1) mes
Alumbrado Público, de exteriores y avisos	Todos	50	12	
Áreas comunes	Todos	25	6	
Iluminación interna: ahorradores, leds, lámparas, fluorescentes, bombillos incandescentes entre otros	Residencial	17	4.08	
	No residencial	38	9.12	
Aires Acondicionados	Residencial	29	6.96	
	No residencial	38	9.12	
Cuartos Fríos	Todos	63	15.12	
Neveras, congeladores, tanques botelleros, entre otros	Todos	50	12	
Fogón Eléctrico de 1,2,3,4 hornillas o más	Residencial	13	3.12	
	No residencial	25	6	
Soldador industrial o de ornamentación	Todos	17	4.08	
Motobombas	Residencial	0.04	0.96	
	No residencial	17	4.08	
Telemáticos (fuentes de poder)	No residencial	100	24	
Motores	Todos	17	4.08	
Capacidad de carga (A) del calibre de la acometida de servicio o en derivación	Comercial y Oficial	30	7.2	No permite aforo o censo de carga (A)
	Industrial	40	9.6	No permite aforo o censo de carga (A)
Carga (A) medida y voltaje de la derivación	Todos	50	12	Permite el censo de carga (A)

FU= Es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera.

**Parágrafo:** CENS actualizará los factores de utilización de los nuevos equipos eléctricos encontrados de acuerdo con su actividad económica y sus características individuales de demanda o potencia

**Cláusula 68. - Actos de CENS:** Todas las actuaciones de CENS 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 Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y demás normas pertinentes.

**Cláusula 69. - Competencia judicial:** Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente contrato, CENS, así como EL SUSCRIPTOR o USUARIO podrán ejercer las acciones judiciales a que haya lugar y poner los hechos en conocimiento de la autoridad competente.

## **Capítulo II. Procedimiento técnico de control e investigación de la posible existencia de irregularidades o anomalías y recuperación de consumos dejados de facturar**

CENS, por disposición legal, por petición del usuario o como consecuencia de una investigación por desviaciones significativas, podrá en cualquier momento adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como efectuar registros visuales sobre las instalaciones eléctricas y sistema de medida del SUSCRIPTOR o USUARIO, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar una violación del Contrato de Prestación de servicio con condiciones uniformes de CENS, para lo cual podrá surtir el siguiente procedimiento:

CENS identificará los circuitos con pérdidas de energía, de acuerdo con su sistema de información comercial, para lo cual en algunos casos podrá realizar inspecciones visuales con el personal debidamente autorizado para tal efecto, con el fin de diagnosticar, validar e identificar los posibles motivos de esta situación y direccionar las acciones a tomar que permitan normalizar la medición, entre ellas la decisión de ejecutar una revisión. La información recopilada en terreno de estas inspecciones visuales realizadas para diagnóstico podrá hacer parte del material probatorio que se comunica al SUSCRIPTOR o USUARIO ante una eventual recuperación de energía.

### **1. Etapa de desarrollo y procedimiento de la revisión en campo y activos de conexión:**

- a. Una vez ubicado el inmueble y luego de la debida identificación por parte del personal autorizado por CENS para realizar la revisión y/o verificación de la instalación, se informará al SUSCRIPTOR o USUARIO el motivo y el alcance de la visita y el derecho que tiene de estar asistido durante la revisión o en su lugar de nombrar un representante, para lo cual contará con un tiempo de quince (15) minutos. Si no ejerce este derecho, se procederá de manera inmediata a la revisión.
- b. En el desarrollo de la revisión se procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo y el estado de las conexiones eléctricas del predio, que esta corresponda con los aspectos técnicos generales derivados del Contrato con condiciones uniformes y con lo registrado en el sistema comercial.
- c. Cuando la revisión no sea presenciada por persona alguna, se procederá a sellar la instalación eléctrica (instalando sello(s) de condenación) para evitar cualquier tipo de intervención y se informará al SUSCRIPTOR o USUARIO la fecha y hora en que se realizará la próxima visita, con el objeto de garantizar su presencia. Si en la nueva fecha el usuario no asiste, o no designa un representante, o no justifica la imposibilidad para atenderla, se entenderá que existe omisión por parte de este, lo cual dará derecho a CENS para adelantar la revisión, en presencia de un testigo que se encuentre en el sitio.
- d. En caso en que el SUSCRIPTOR o USUARIO o su representante se niegue a firmar el acta o no esté presente en la visita, luego de una segunda citación, CENS dejará constancia en la misma de tal circunstancia y de los motivos de la negación en caso de conocerlos, buscando en lo posible la firma de un testigo, el cual puede ser autoridades de policía o similares. De igual manera podrá proceder a la suspensión del servicio hasta tanto se permita la revisión.
- e. El trabajador y/o contratista autorizado, podrá retirar los sellos de seguridad de la tapa del bloque de conexiones del medidor (bornera), para realizar las pruebas que considere necesarias, con el fin de garantizar la correcta medición del consumo. Lo anterior aplica igualmente para los sellos instalados en los sistemas de medida.

## Título VI. Control de pérdidas no técnicas e investigación por posible existencia de irregularidades o anomalías.

- f. Para todos los casos en los que se detecte irregularidades se tomará archivo fotográfico y/o videos como evidencia de la situación encontrada, así como el aforo y/o la carga no registrada, informándole al usuario la obligación de permitirlo y de cualquier tipo de información que resulte útil y conducente.
- g. Se procederá a la suspensión de servicio, siempre y cuando se encuentre la situación dentro de las hipótesis definidas para la suspensión del servicio.
- h. En el mismo momento en que se detecte cualquier irregularidad que afecte la correcta medición del consumo, se procederá a corregir y eliminar la situación detectada y realizar las pruebas técnicas de verificación que garanticen la correcta medición del consumo. Así mismo se informará al SUSCRIPTOR o USUARIO las adecuaciones en la instalación eléctrica que debe asumir y el término para su cumplimiento, cuando se requiera.
- i. Se procederá a retiro del equipo de medida para revisión y/o verificación en el laboratorio de medidores de CENS, para que sea éste quien determine técnicamente la existencia de una situación irregular o anómala y su incidencia o no en el registro real del consumo. Este retiro se realizará entre otras, en las siguientes situaciones:
  - Cuando se presente cualquier irregularidad y/o anomalía en la tapa principal del equipo de medida, cuando los sellos de seguridad de la misma se encuentren adulterados, rotos, sin sellos, los encontrados estén defectuosos o con sellos que no correspondan con los instalados por CENS. De igual manera se retirará por cualquier daño ocasionado en el equipo de medida.
  - Cuando se detecten irregularidades y/o anomalías en el bloque de conexiones (bornera), que afecten la correcta medición del consumo, y estas no puedan ser corregidas en el sitio o cuando las pruebas técnicas realizadas no permitan garantizar la correcta medición del consumo.

### 2. Etapa de normalización del servicio, retiro y custodia del sistema de medición:

- a. Una vez corregidas en sitio las situaciones irregulares o anómalas se procederá a la instalación de nuevos sellos en el sistema de medida.
- b. Se procederá a la instalación de un medidor provisional cuando el anterior equipo de medida sea retirado para revisión en el laboratorio.
- c. Una vez retirado el medidor, CENS adoptará medidas para evitar su deterioro, embalando el equipo de medida, en una bolsa destinada para tal efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio de CENS u otro que decida el SUSCRIPTOR o USUARIO que se encuentre acreditado.
- d. CENS, a solicitud del SUSCRIPTOR o USUARIO, informará a éste la fecha y hora en que el laboratorio realizará la verificación del equipo de medida. EL SUSCRIPTOR o USUARIO podrá estar asistido o acompañado durante la revisión del equipo por un ingeniero o técnico electricista con matrícula profesional vigente o aquellas profesiones afines autorizadas por el ente competente. Si no asiste a la revisión programada del medidor, CENS la realizará sin su presencia.

En el evento en que el SUSCRIPTOR o USUARIO desee estar presente en la revisión técnica del equipo de medida, deberá comunicarse a partir del día hábil siguiente a la revisión en la que se realiza el retiro del medidor a los medios indicados por CENS. Si pasado un día hábil no la ha solicitado, CENS procederá a realizar la revisión del equipo sin la presencia del SUSCRIPTOR o USUARIO.
- e. En el caso que el SUSCRIPTOR o USUARIO decida que la revisión y/o verificación del medidor se efectúe en un laboratorio diferente al de CENS, deberá comunicarse a partir del día hábil siguiente a la revisión en la que se realiza el retiro del medidor, por los medios de atención de CENS para concertar su cita, en su defecto, CENS queda autorizada para realizar la revisión en su laboratorio. Los costos de revisión y traslado del equipo de medida a otro laboratorio debidamente certificado estarán a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO.

### 3. Etapa de finalización y firmas

- a. **Firma y entrega del acta de revisión:** El resultado de la visita técnica, se deberá consignar en el acta de revisión y/o verificación, en la que se describen claramente las irregularidades y/o anomalías detectadas, la cual deberá ser firmada por el técnico que efectuó la revisión y la persona que atendió la visita, a la cual se entregará una copia de la misma, como constancia. En los eventos en que el SUSCRIPTOR o USUARIO que atendió la visita, se niegue a identificarse, rehúse a firmar y/o abandone el sitio, el técnico responsable dejará constancia del motivo de la no firma, en este caso el acta podrá ser firmada por un testigo distinto de quien suscribe el acta, haciendo la salvedad de las condiciones bajo las cuales realizó la visita.

**Parágrafo 1:** Conforme con lo establecido en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, el usuario debe tomar precauciones eficaces para impedir que los sistemas de medición sean alterados y en ningún caso está autorizado a romper los sellos. En los eventos en que CENS realice el traslado de medidor como precaución para evitar alteraciones sobre el mismo, los valores que sobrevengan de dicho traslado como lo son, mano de obra y materiales, serán suministrados por CENS sin ningún costo para el usuario, sin embargo, en el evento de comprobarse manipulación del medidor, derivación en la acometida u otra acción que no permitan el normal registro de la energía suministrada, el usuario perderá el beneficio del no cobro de materiales instalados y mano de obra, asumiendo el mismo dichos valores.

### Capítulo III. Procedimiento administrativo ante la posible existencia de irregularidades o anomalías y respectiva recuperación de consumos dejados de facturar

**Cláusula 70.- Actuación administrativa para la recuperación de consumos:** Una vez establecidas las causas que dieron origen a la viabilidad de la recuperación de la energía dejada de facturar y su valor, de acuerdo con la metodología técnica establecida en este contrato, previo análisis de la conexidad y valoración del material probatorio recaudado; CENS incluirá en la facturación los valores de energía a recuperar. Contra este acto de facturación procederá la reclamación en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Con fines informativos CENS adjuntará a la factura en la que cobre estos valores a recuperar, una comunicación en la que detalle las pruebas que dan lugar a dicho cobro, la causal y fórmula aplicadas para determinar el consumo no facturado.

**Parágrafo:** En los casos en que se demuestre que los consumos no registrados fueron obtenidos de manera irregular por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO y se compruebe el dolo en el incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes, de conformidad con los artículos 63, 1604, 2341 y 2356 del Código Civil, CENS procederá a la liquidación y recuperación del número de meses en los cuales se pueda demostrar la irregularidad.

Para este efecto, son medios de prueba válidos los aceptados en el código general del proceso.

**Cláusula 70A. – Transitoriedad:** Las revisiones ejecutadas antes de 02 de octubre de 2023 y que den lugar a una recuperación de consumos, continuarán tramitándose de conformidad con lo dispuesto en el título VI Incumplimiento del contrato, capítulo I y II del anterior contrato, así mismo las revisiones adelantadas a partir del 02 de octubre del 2023 se adecuarán al procedimiento establecido en el Título VI Control de pérdidas no técnicas e investigación por posible existencia de irregularidades o anomalías, capítulos I, II Y III del presente contrato.

Así mismo el análisis de la desviación significativa para ciclos de facturación iniciados antes del 25 de julio de 2024 le será aplicable lo dispuesto en el anterior contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes versión 6.0, en consecuencia, los ciclos de facturación iniciados a partir del 25 de julio de 2024 le serán aplicable lo dispuesto en el presente contrato.

**Cláusula 71. - Transacción:** CENS y los SUSCRIPTORES o USUARIOS, podrán transar los valores objeto de reclamación en cualquier etapa del proceso, hasta que finalice la actuación administrativa.

CENS podrá realizar un acuerdo de transacción con el SUSCRIPTOR o USUARIO potencial, en procura de no iniciar la acción penal por defraudación de fluidos, delito contenido en el artículo 256 del Código Penal, en el momento en que éste solicite la factibilidad del servicio, o este se encuentre en trámite. El valor transado podrá ser facturado en la cuenta provisional o definitiva que se apruebe.

**Cláusula 72. - Efectos penales:** Tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que, para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto. Delito contemplado en el artículo 256 del Código Penal el cual dispone: “Defraudación de Fluidos: el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

#### Título VII. De las disposiciones finales

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

En todo caso CENS dispondrá de copias físicas y por medios virtuales, 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 contractuales:** Las diferencias que surjan entre CENS y el SUSCRIPTOR o USUARIO, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del presente contrato, serán dirimidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en agotamiento de la vía gubernativa, la Jurisdicción Ordinaria o Contenciosos Administrativa, según el caso. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

**Cláusula 76. - Competencia:** El representante legal de CENS asigna las responsabilidades y facultades de emitir las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y recursos y adelantar las actuaciones previstas en el presente contrato, en las personas que él designe.

**Cláusula 77. - 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.

**ANEXO 1. ACUERDO ESPECIAL ANEXO AL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, CELEBRADO ENTRE CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A E.S.P y**

---

**PARTES:**

El presente anexo tendrá como partes:

- CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P, sociedad anónima comercial de nacionalidad colombiana en adelante CENS, en calidad de operador de red y comercializador que presta el servicio de energía eléctrica al AUTOGENERADOR, y ha sido escogida por el AUTOGENERADOR para la venta y entrega de sus excedentes de energía eléctrica.
- En calidad de AUTOGENERADOR a \_\_\_\_\_ identificado con C.C./NIT número \_\_\_\_\_, asociado a la Frontera Comercial o código de usuario No \_\_\_\_\_.
- El AUTOGENERADOR, entregará sus excedentes a CENS en la Frontera Comercial o código de usuario No. \_\_\_\_\_, ubicada en las coordenadas Latitud: \_\_\_\_\_ Longitud: \_\_\_\_\_ y dirección catastral No. \_\_\_\_\_ del municipio de \_\_\_\_\_, departamento \_\_\_\_\_.

**• Información del contrato de conexión celebrado con CENS:**

Contrato de conexión: Aplica ( ) No aplica ( )

Número de contrato: \_\_\_\_\_

Capacidad: \_\_\_\_\_

Punto de conexión: \_\_\_\_\_

Cuenta: \_\_\_\_\_

Vigencia: \_\_\_\_\_

**• Información del contrato de respaldo celebrado con CENS:**

Contrato de respaldo: Aplica ( ) No aplica ( )

Número de contrato: \_\_\_\_\_

Capacidad de respaldo: \_\_\_\_\_

Vigencia: \_\_\_\_\_

**CONSIDERACIONES:**

- 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 2018, 135 y 174 de 2021 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.
- Que la ley 1715 de 2014 definió la autogeneración como aquella actividad realizada por personas naturales o jurídicas que producen energía eléctrica principalmente para atender sus propias necesidades y, en el evento de que se generen excedentes de energía eléctrica a partir de tal actividad,

## Anexo 1. Acuerdo Especial

estos podrán entregarse a la red, en los términos que establezca la CREG.

- Que la Resolución CREG 174 de 2021, regula la actividad de Autogeneración a Pequeña Escala (AGPE), Autogeneración a Gran Escala (AGGE) y Generación Distribuida (GD) en el SIN, y establece el procedimiento y requisitos para la conexión de una planta o unidad de generación distribuida y de un AGPE al Sistema de Transmisión Regional – STR y/o Sistema de Distribución Local - SDL o al Sistema de Transmisión Nacional –STN.
- Que de acuerdo con el artículo 23 de la resolución CREG 174 de 2021, los AGPE's podrán vender o entregar sus excedentes de energía al comercializador que atiende el consumo del usuario, quien podrá estar o no integrado con el Operador de Red (OR).
- Que el parágrafo 2 del artículo 23 de la resolución CREG 174 de 2021 establece que el comercializador que le presta el servicio de energía eléctrica al AGPE es responsable de adecuar los contratos de servicios públicos o de condiciones uniformes de sus usuarios a quienes les compra sus excedentes, para reflejar sus obligaciones con el usuario respecto de los excedentes recibidos, lo cual se debe formalizar con un acuerdo especial conforme lo establece la Resolución CREG 135 de 2021.
- Que la Resolución CREG 135 de 2021 estableció los mecanismos de protección y deberes de los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica que ejercen la actividad de AGPE y entregan o venden sus excedentes al comercializador que le presta el servicio, y en su artículo 11 definió los tipos de contrato que aplican para la entrega de excedentes de energía y determinó que para el caso de un usuario AGPE Regulado el tipo de contrato es un acuerdo especial anexo al contrato de condiciones uniformes (CCU).
- Que de acuerdo con el artículo 7 de la resolución 135 de 2021, la propiedad de la infraestructura utilizada por parte del **AUTOGENERADOR** para la generación de los excedentes de energía es independiente a la de prestación del servicio y, por tanto, no está sujeta a la regulación expedida por la CREG.

Establecido lo anterior, **LAS PARTES** acuerdan:

**Cláusula 1. - Objeto del acuerdo especial:** Establecer las condiciones especiales aplicables al contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la relación vigente entre CENS y el **AUTOGENERADOR**.

**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.

**Capacidad instalada o nominal de un autogenerador:** Es la capacidad continua a plena carga del sistema de generación del autogenerador que se conecta al Sistema Interconectado Nacional – SIN, bajo las condiciones especificadas según el diseño del fabricante. Cuando la conexión al SIN sea a través de

## Anexo 1. Acuerdo Especial

inversores, esta capacidad corresponder a la suma de las capacidades nominales de los inversores en el lado de corriente alterna o con conexión al SIN. La capacidad nominal de un inversor corresponde al valor nominal de salida de potencia activa indicado por el fabricante. Si el valor de placa se encuentra en unidades de kVA o MVA, se deberá asumir un factor de potencia unitario.

**CCU:** Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes.

**CND:** Centro Nacional de Despacho.

**CON:** Consejo Nacional de Operación.

**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.

**Curva típica:** Corresponde a la asignación de energía para cada hora de cada uno de los ocho tipos de día definidos: lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado, domingo y festivo, que determina la estimación de energía de consumo y/o excedentes de una frontera de AGPE específica.

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

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

**Fuentes no convencionales de energía renovables (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, de acuerdo con la definición establecida en las Leyes 1715 de 2014, Ley 2099 de 2021, o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

**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 máxima declarada para AGPE:** Corresponde a la potencia que es declarada por el AGPE ante el OR, en el momento del registro de la frontera comercial para entrega de excedentes de energía, cuando aplica, y declarada durante el procedimiento de conexión. La potencia máxima declarada será igual a la potencia establecida en el contrato de conexión, en caso de que este aplique. Así mismo, esta deberá ser menor o igual a la capacidad instalada o nominal, y será la máxima capacidad que se puede entregar a la red en la frontera comercial.

**Cláusula 3. - Aplicación de las condiciones especiales:** Lo dispuesto en el presente anexo aplicará a partir del momento en el que AUTOGENERADOR (i) cumpla con todos los requisitos y condiciones exigidos en las resoluciones CREG 135 y 174 de 2021 o aquella que las modifiquen o sustituyan, (ii) opte por entregar los excedentes a CENS 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; y (iii) acepte las condiciones aquí planteadas.

## Anexo 1. Acuerdo Especial

**Cláusula 4. - Régimen legal:** Hacen parte del presente anexo, las condiciones aquí establecidas, así como aquellas definidas en la ley, las resoluciones y circulares emitidas por las entidades competentes en cuanto traten el objeto del presente contrato. También se incorporan las condiciones técnicas definidas por CENS en su normatividad y que se encuentran disponibles en su portal web.

## Cláusula 5. - Obligaciones, deberes y derechos del Usuario AGPE y de CENS:

### a. Derechos del usuario AUTOGENERADOR:

- a) Entregar o vender los excedentes a CENS.
- b) Elegir la forma de pago dentro de las opciones contenidas en el Artículo 28 de la Resolución CREG 135 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- c) El usuario **AUTOGENERADOR** tiene el derecho de escoger y cambiar el comercializador, dentro de las alternativas existentes, al cual le venderá sus excedentes de energía. Para el cambio, podrá solicitar la terminación de las obligaciones del acuerdo especial según corresponda, en cualquier momento, presentando una solicitud en la que se manifieste su intención a través de los mecanismos dispuestos en las resoluciones CREG 156 de 2011, 157 de 2011, 174 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. Esta solicitud se debe hacer con una anticipación mínima de quince (15) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el período siguiente, generando el cobro correspondiente por el servicio.
- d) El usuario **AUTOGENERADOR** podrá adquirir la infraestructura de autogeneración con CENS siempre y cuando este negocio sea independiente a la entrega o venta de excedentes de energía, para lo cual podrá pactar las condiciones de adquisición y pago en el acuerdo especial como un servicio adicional o en documento aparte.
- e) El usuario **AUTOGENERADOR** tiene derecho a que se le liquiden los excedentes de energía entregados, de acuerdo con lo establecido en la resolución CREG 174 de 2021, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- f) Recibir la factura del servicio público de energía con la información adicional contenida en el Artículo 25 de la Resolución CREG 135 de 2021, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- g) Recibir oportunamente los pagos correspondientes por la entrega o venta de excedentes de energía.
- h) Comunicar a través de los canales de atención disponibles por CENS las inconformidades respecto de la entrega de excedentes, anexando los soportes que considere necesarios.
- i) Todas las demás que en virtud de las disposiciones regulatorias y las normas legales que se establezcan a cargo del usuario **AUTOGENERADOR**.

### b. Obligaciones del Usuario AUTOGENERADOR:

- a) Haber surtido a cabalidad, el trámite de conexión del **AUTOGENERADOR**, cumpliendo con lo establecido en la resolución CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- b) Entregar la información que corresponda a CENS, declarando su capacidad instalada o nominal y la potencia máxima declarada.
- c) Manifestar su decisión de entregar y vender o no, sus excedentes de energía a CENS, a través del sistema de trámite en línea, el cual deberá estar dispuesto en la página web.
- d) 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) verificación inicial por parte de la firma de verificación de que trata el Artículo 23 de la Resolución CREG 038 de 2014. iii) reporte de las lecturas de la frontera comercial al

## Anexo 1. Acuerdo Especial

Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, ASIC.

- e) Cumplir con la especificación técnica de medidores definida por CENS y publicada en la [página web](#). El equipo de medida debe estar calibrado y configurado en los cuatro cuadrantes y tener habilitado como mínimo un puerto de comunicación RS232 o RS485.
- f) Ingresar al laboratorio de medidores de CENS el equipo de medida, previo a su instalación, para verificar la calibración y la configuración de este.
- g) Informar cuando existan modificaciones respecto del responsable de la entrega de excedentes de energía que figura en el acuerdo especial.
- h) Informar a CENS con una antelación de treinta (30) días calendario, de cualquier cambio que presente el **AUTOGENERADOR** en su actividad económica y/o cuenta bancaria aportando los soportes respectivos.
- i) Cumplir y mantener el cumplimiento de las exigencias técnicas definidas en la Resolución CREG 174 de 2021, con lo estipulado en el Código de Redes, las resoluciones de la CREG 156, 157 del 2011 y 070 de 1998, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- j) Facturar, cuando sea su obligación tributaria, los valores liquidados por la empresa, previa aceptación de estos, y proceder a remitir dentro de los cuatro (4) días calendario siguientes al envío de la liquidación, la factura electrónica al buzón [facturacionagpe@cens.com.co](mailto:facturacionagpe@cens.com.co). En caso de no estar obligado a emitir factura electrónica, el **AUTOGENERADOR** deberá radicar ante la empresa, su factura en la Ventanilla de Radicación de CENS más cercana o al correo [facturacionagpe@cens.com.co](mailto:facturacionagpe@cens.com.co). Sin embargo, si el **AUTOGENERADOR** es un sujeto no responsable de IVA, este se encuentra catalogado por el artículo 616-2 del Estatuto Tributario como no obligado a facturar y, en consecuencia, no deberá cumplir con esta obligación y deberá enviar una copia del RUT acompañada de Certificación bajo la gravedad de juramento, en la que conste que no cumple ninguno de los requisitos establecidos en el Decreto Único Reglamentario en materia Tributaria y en el Estatuto Tributario para estar obligado a facturar.
- k) Permitir a CENS la lectura de sus equipos de medida.
- l) Permitir el acceso a CENS a las instalaciones, si es necesario, para verificar el estado de los activos de conexión o de la planta de autogeneración.
- m) Formalizar la matrícula de terceros para el pago de excedentes como proveedor de CENS, acogiéndose a los lineamientos y procedimientos internos que CENS tiene diseñados para esta transacción.
- n) Cumplir con las condiciones pactadas en el presente contrato y las demás que en virtud de las disposiciones regulatorias y las normas legales se establezcan a cargo del Usuario **AUTOGENERADOR**.
- o) Mantener las condiciones de conexión y el medidor conforme a los parámetros técnicos establecidos en la regulación y en el acuerdo especial. En todo caso la potencia máxima a entregar a la red no podrá superar la potencia máxima declarada en el formulario de conexión.
- p) Mantener la entrega de excedentes en el máximo aprobado por CENS en la solicitud de conexión.
- q) Informar a CENS cuando existan modificaciones respecto del responsable de la entrega de excedentes de energía que figura en el presente Acuerdo.
- r) Solicitar a CENS con una antelación mínima de quince (15) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación, el cambio de comercializador, dentro de las alternativas existentes, al cual le venderá sus excedentes de energía.
- s) Asumir la responsabilidad de sus activos de generación, así como de la administración, mantenimiento y reposición de estos. Igualmente, 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 174 de 2021 o aquella que la modifique o sustituya.
- t) Informar el cambio de propiedad del inmueble con una antelación de treinta (30) días calendario, cuando el **AUTOGENERADOR** es el propietario, poseedor o tenedor de este, y solicitar la liberación de su responsabilidad. Para tal fin, deberá presentar ante CENS la prueba de que el nuevo poseedor o tenedor del bien acepta expresamente asumir tales obligaciones como **AUTOGENERADOR**, y deberá hacer las gestiones para el cambio de información contenida en el formato establecido por la empresa para dar cumplimiento al numeral 14.2 del ARTÍCULO 14 de la resolución 135 de 2021.
- u) Informar a CENS cualquier cambio de las condiciones de entrega de sus excedentes de energía.

**c. Deberes del Usuario AUTOGENERADOR:**

- a) Informarse debidamente respecto a las condiciones establecidas por el comercializador y las disposiciones regulatorias vigentes para la entrega de excedentes de energía.
- b) Conocer las condiciones establecidas en el acuerdo especial.
- c) Informarse de las tarifas con las cuales se remuneran los excedentes de energía.
- d) Informarse sobre las formas de pago por parte de CENS en caso de que en algunos períodos queden saldos a su favor.
- e) Conocer la regulación vigente asociada al reconocimiento de excedentes de energía y su forma de liquidación y pago.

**d. Derechos de CENS**

- a) CENS tiene el derecho de consultar la información de los equipos de medida en el punto donde se encuentren instalados.
- b) Ser eximido de la obligación de comprar los excedentes de energía al usuario, cuando se presente incumplimiento por parte del usuario **AUTOGENERADOR** de las condiciones técnicas establecidas en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- c) CENS podrá verificar las condiciones de conexión de un proyecto en cualquier momento con posterioridad a la fecha de entrada en operación, de acuerdo con el procedimiento establecido en la resolución CREG 174 de 2021 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

**e. Obligaciones de CENS**

- a) Disponer en su página web o en otros medios, toda la información correspondiente a la entrega o venta de excedentes de energía, así como informar al usuario las disposiciones vigentes y las condiciones para suscribir los acuerdos especiales señalados en la resolución 135 de 2021 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.
- b) Recibir o comprar los excedentes del **AUTOGENERADOR** al cual les presta el servicio de energía, en los términos previstos en el capítulo II de la resolución 135 de 2021 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.
- c) Liquidar de manera detallada los excedentes de energía y discriminar el valor a pagar al usuario por la entrega de los excedentes, de acuerdo con lo dispuesto en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 135 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- d) Expedir paz y salvo a la terminación del acuerdo de entrega o venta de excedentes con el propósito de evitar reclamaciones posteriores por parte del usuario **AUTOGENERADOR** que decide realizar la venta de sus excedentes a otro comercializador.
- e) CENS tiene la obligación de informar en cada factura, de manera individual, los valores según el segmento a que corresponda y de acuerdo con las distintas valoraciones de los excedentes de energía, tales como las cantidades asociadas a créditos de energía y las cantidades restantes. De acuerdo con las condiciones establecidas en el Artículo 26 de la Resolución CREG 174 de 2021 o todas aquellas que la modifiquen o sustituyan.
- f) Enviar al **AUTOGENERADOR** el detalle de la liquidación de los excedentes y la factura de energía, al correo electrónico que haya registrado en el formulario de la solicitud de conexión con el contenido mínimo requerido de acuerdo con la resolución CREG 135 de 2021.
- g) Cumplir con las exigencias, obligaciones y deberes de la regulación vigente.
- h) Todas las demás que en virtud de las disposiciones regulatorias y las normas legales se establezcan a cargo de CENS.

**f. Deberes de CENS:**

- a) Cumplir con las exigencias, obligaciones y deberes de la regulación vigente.
- b) Todas las demás que en virtud de las disposiciones regulatorias y las normas legales se establezcan a cargo de CENS.

**Cláusula 6. - Derechos de CENS por incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del AUTOGENERADOR:**

- a) No reconocer los excedentes de energía hasta tanto el **AUTOGENERADOR** presente la documentación requerida por CENS para ser inscrito como proveedor de la empresa.
- b) Una vez se haya identificado a través de una visita en terreno que el **AUTOGENERADOR** presenta un incumplimiento a lo establecido en la resolución 135 y 174 de 2021 o aquellas que las modifiquen o sustituyan, y éste no haya realizado las respectivas subsanaciones, se suspenderá el pago de los excedentes de energía total.
- c) Congelar el pago de los excedentes de energía en caso de que el **AUTOGENERADOR** obligado a facturar, no envíe las facturas en el tiempo estipulado.
- d) No liberar de las obligaciones contractuales al **AUTOGENERADOR** si éste no informa a CENS de los cambios o cesiones de propiedad del inmueble enunciado por el **AUTOGENERADOR** como sitio de ubicación del sistema de generación.
- e) Suspender o desconectar al **AUTOGENERADOR** de la red en caso de que incurra en alguna de las causales del artículo 18 de la resolución CREG 174 de 2021 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.
- f) El incumplimiento reiterado de las condiciones técnicas (tres (3) veces en seis (6) meses) para la entrega de excedentes, dará lugar a la terminación de la compra de excedentes de energía y, por consiguiente, a la terminación del acuerdo especial, sin perjuicio de que el usuario siga recibiendo el servicio público domiciliario de energía eléctrica.
- g) En caso de que no se realice la actualización de la información en CENS respecto a la propiedad del inmueble y/o cambio del número de cuenta bancaria para el pago de los excedentes, CENS no se hará responsable del dinero transferido o costos que se deriven por transacciones realizadas a cuentas bancarias que no se hayan actualizado por parte del **AUTOGENERADOR** dentro del tiempo establecido en el presente acuerdo.

**Cláusula 7. - Derechos del AUTOGENERADOR por incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de CENS:** En caso de incumplimiento por parte del comercializador, da derecho al AUTOGENERADOR a dar por terminado el presente contrato y al cobro de los perjuicios que se puedan llegar a ocasionar.

**Cláusula 8. - Requisitos del AUTOGENERADOR para la entrega de excedentes:** Para que un autogenerador pueda entregar sus excedentes a CENS, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Cumplir con las condiciones establecidas en las Resoluciones CREG 038 de 2014, 135 y 174 de 2021 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Elegir a CENS como el comercializador al cual venderá sus excedentes mediante el formato dispuesto en la página web del comercializador.
- Diligenciar el formato de matrícula de terceros y anexar la documentación que se solicita para ser inscrito como proveedor en los sistemas de información.
- Firmar el presente acuerdo, requisito sin el cual, no tendrá vigencia y no se podrá reconocer la

## Anexo 1. Acuerdo Especial

entrega de excedentes a la red.

**Cláusula 9. - Cantidad de energía máxima que se podrá entregar a la red:** El usuario **AUTOGENERADOR** entregará un máximo por hora de excedentes de energía en kWh, que corresponderá a la capacidad de transporte máxima aprobada en el proceso de conexión ante CENS.

Excedentes de energía máximos permitidos por hora (kWh)

**Cláusula 10. - Procedimiento para medir las cantidades de energía entregadas al comercializador cuando es posible hacerlo con los equipos de medida:** La lectura de los excedentes se tomará del sistema de medida que el usuario **AUTOGENERADOR** haya instalado para la conexión del sistema de generación, CENS tomará la lectura horaria para los cuadrantes de entrega de energía, esta lectura se realizará a través de un sistema de teled medida o a través del medio que mejor se disponga según los procedimientos internos.

**Cláusula 11. - Procedimiento para calcular las cantidades de energía entregadas al comercializador cuando no es posible hacerlo con los equipos de medida:** Para los casos en que no sea posible obtener las lecturas del medidor, o que el sistema de medida se encuentre con falla o anomalía, CENS estimará el consumo y la entrega de excedentes de acuerdo con lo siguiente:

- a) **Estimación de consumo del usuario:** CENS calculará una curva típica horaria, tomando como base la información de los últimos seis meses registrados como consumo en el equipo de medida, discriminando la curva típica para cada uno de los ocho tipos de día definidos en el mercado (lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado, domingo, festivo). El valor asignado en las horas en que no se tenga el dato de la medida, corresponde al promedio aritmético de los últimos seis meses, para las horas de ese día tipo. Cuando no se dispone de información histórica para los seis meses completos, se usará la información de los meses que se tenga disponible a la fecha en que se realiza el cálculo.
  
- b) **Estimación de entrega de excedentes:** CENS calculará una curva típica horaria, tomando como base la información de los últimos seis meses registrados como consumo en el equipo de medida, discriminando la curva típica para cada uno de los ocho tipos de día definidos en el mercado (lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado, domingo, festivo). El valor asignado en las horas en que no se tenga el dato de la medida, corresponde al promedio aritmético de los últimos seis meses, para las horas de ese día tipo. Cuando no se dispone de información histórica para los seis meses completos, se usará la información de los meses que se tenga disponible a la fecha en que se realiza el cálculo.

**Cláusula 12. - Condiciones de pago de los excedentes de energía:** CENS realizará los pagos de los excedentes de energía bajo las siguientes condiciones:

1. CENS pagará al **AUTOGENERADOR** los excedentes de energía entregados en cada periodo de facturación de conformidad con la opción elegida por el **AUTOGENERADOR** y de acuerdo con lo estipulado en el artículo 28 de la resolución 135 de 2021 a partir del mes siguiente a la visita de puesta en servicio del **AUTOGENERADOR**.
2. El mecanismo elegido para el reconocimiento de los excedentes será informado por el **AUTOGENERADOR** por escrito a CENS, una vez se haya ejecutado la visita de puesta en servicio.
3. El pago se hará efectivo dentro de los cinco (5) primeros días del mes en que se debe hacer el pago,

## Anexo 1. Acuerdo Especial

según la opción escogida e indicada en la factura. La acumulación de los valores de las facturas no genera el reconocimiento de intereses a favor del **AUTOGENERADOR** por parte del comercializador.

**Cláusula 13. - Liquidación y facturación:** La facturación del **AUTOGENERADOR** será realizada con el registro horario del sistema de medida (KWh entregados a la red) o la estimación para los casos en que no fue posible obtener la lectura del medidor, y los precios definidos en la regulación para el reconocimiento de los excedentes. A su vez, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. El período de facturación de la venta de excedentes de energía del **AUTOGENERADOR** coincidirá con el período de facturación del usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica; tanto la facturación como la liquidación se realizará conforme lo establece la resolución CREG 174 de 2021 o aquella que la modifique o sustituya.
2. Al momento de la liquidación prevalecerán los registros obtenidos del medidor, no obstante, ante la ausencia, falla o anomalía del sistema de medida se liquidará con lecturas estimadas. Lo anterior no significa la renuncia a los derechos de recuperación de energía si a ello hubiere lugar.
3. Los valores usados para el reconocimiento de excedentes serán los vigentes en el periodo de facturación y en la regulación, para el caso de los excedentes tipo 1 será la tarifa de CENS vigente publicada en su portal web, y para los excedentes tipo 2, será usado el precio de bolsa horario vigente.
4. Se incluirá en la factura del servicio público domiciliario de energía del usuario los conceptos correspondientes a la venta de excedentes de energía y lo establecido en las Resoluciones CREG 174 y 135 de 2021, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
5. En la factura se debe reflejar de forma discriminada y clara las cantidades y valores correspondientes a la prestación del servicio de energía, así como los relacionados con la venta o adquisición de excedentes de energía, tales como, modalidad de venta de excedentes, créditos de energía, precio de compra y venta de los excedentes, el valor a pagar por parte del usuario, el valor a pagar por parte de CENS al usuario **AUTOGENERADOR**.
6. CENS aplicará los impuestos a que haya lugar de acuerdo con las obligaciones tributarias a cargo del **AUTOGENERADOR**, lo anterior conforme los documentos suministrados al momento de la conexión o su actualización.

**Cláusula 14. Tipo de liquidación:** CENS deberá tener actualizada en la página web, en las oficinas de este o a través del canal que este considere como el más expedito, la información de los precios y demás que considere pertinente para la liquidación periódica de los excedentes de energía al USUARIO **AUTOGENERADOR**.

Se deberán tener en cuenta los siguientes parámetros, indicados en el Artículo 23 de la Resolución CREG 135 de 2021:

- a) La liquidación de las cantidades de energía entregadas por el usuario **AUTOGENERADOR** estará a cargo de CENS, quien le presta el servicio.
- b) CENS deberá usar el mismo período de facturación de prestación del servicio de energía eléctrica para facturar la entrega de excedentes de energía.
- c) Para liquidar las cantidades de excedentes de energía del período de facturación del usuario, CENS deberá tener en cuenta las disposiciones en relación con créditos de energía de usuarios AGPE que utilizan FNCER y, en general, los precios de venta definidos en la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- d) Los precios de venta a los cuales se liquiden las cantidades de energía entregadas deberán tener en cuenta las disposiciones en relación con la vigencia de las tarifas, según el número de días aplicables dispuestas en la Ley 142 de 1994 y en la regulación vigente.

## Anexo 1. Acuerdo Especial

Al cierre de cada período de facturación, CENS liquidará los excedentes del usuario **AUTOGENERADOR**, de acuerdo con lo establecido en los artículos 25 y 26 de la Resolución CREG 174 de 2021 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan y que se describen a continuación:

**1) Liquidación para el USUARIO AUTOGENERADOR que utiliza FNCER con capacidad instalada o nominal menor o igual a 0.1 MW:** Los excedentes acumulados de energía que sean menores o iguales a su importación de energía de la red serán permutados, en la misma cantidad por su importación de energía eléctrica de la red; por los excedentes permutados CENS cobrará por cada kWh, el costo de comercialización. Para la cantidad de excedentes de energía que sobrepasen su importación de energía eléctrica de la red, se liquidarán al precio horario de Bolsa de Energía correspondiente.

Se expresa el cálculo:

$$VE = (Exc1 - Imp) * CUv - [Exc1 * Cv] + \sum_{h=hx, hx+1, \dots, H} Exc2_h * Pbolsa_h$$

**2) Liquidación para el USUARIO AUTOGENERADOR que utiliza FNCER con capacidad instalada o nominal mayor a 0.1 MW y menor o igual a 1 MW:** Los excedentes acumulados de energía que sean menores o iguales a su importación de energía de la red serán permutados, en la misma cantidad por su importación de energía eléctrica de la red; por los excedentes permutados CENS cobrará por cada kWh el costo agregado de las variables Transmisión, Distribución, Comercialización, Pérdidas y Restricciones. Para la cantidad de excedentes de energía que sobrepasen su importación de energía eléctrica de la red, se liquidarán al precio horario de Bolsa de Energía correspondiente.

Se expresa el cálculo:

$$VE = (Exc1 - Imp) * CUv - [Exc1 * Cv] - [Exc1 * (T + D + PR + R)] + \sum_{h=hx, hx+1, \dots, H} Exc2_h * Pb$$

**3) Liquidación para el USUARIO AUTOGENERADOR que no utiliza FNCER con capacidad instalada menor o igual a 1 MW:** Los excedentes de energía se liquidarán al precio horario de Bolsa de Energía correspondiente.

$$VE = \sum_{h \in m} ExcT_h * Pbolsa_h$$

Donde:

*h*: Hora *h*.

*m*: Mes *m*.

*hx*: Es la hora cuando los Excedentes de Energía Horarios Acumulados (EEHA) igualan o sobrepasan la cantidad de importación total de energía en el mes. La EEHA se calcula de forma dinámica, como la suma de energía entregada a la red en cada una de las horas en el mes y a partir de la primera hora de inicio del mismo. La anterior acumulación horaria de entrega de energía a la red se realiza hasta que para una hora dada se alcance o sobrepase el valor de importación total en el mes.

*VE*: Valoración del excedente del **AUTOGENERADOR** (en \$) en el mes. Es ingreso para el usuario **AUTOGENERADOR** cuando esta variable sea mayor a cero.

*Exc1*: Excedente de energía horaria acumulada en kWh en el mes con fines de uso para el crédito de energía. Se calcula como la suma de energía entregada a la red en todas las horas del mes, iniciando a partir de la primera hora de dicho mes y que como máximo podría llegar al valor de importación total. Puede tomar valores entre cero (0) e importación total.

## Anexo 1. Acuerdo Especial

*Imp*: Importación de energía en kWh acumulada en el mes. Se calcula como la suma de energía importada o consumida de la red en todas las horas del mes.

*Cuv*: Componente variable del Costo Unitario de Prestación del Servicio en \$/kWh, en el mes.

*Cv*: Margen de comercialización en \$/kWh, en el mes.

*Exc2*: Todo excedente de energía en kWh en la hora *h* del **AUTOGENERADOR**, iniciando en la hora *hx* para el mes. Tener en cuenta que:

- i) La energía de que trata esta variable tiene un tratamiento horario.
- ii) Para poder aplicar esta variable se debe cumplir que la suma de la energía entregada a la red en todas las horas del mes *m* fue superior al total de la energía importada o consumida durante el mismo mes.
- iii) En la hora *hx* pueden existir cantidades de energía que se deben valorar. Esto es, para la hora *hx* la cantidad de energía que se debe valorar es el cálculo de:  $EEHA - Imp$ .
- iv) Para las horas *h* superiores a *hx* en el mes, *Exc2* corresponde exactamente al valor de energía entregada a la red en la hora *h*.

*Pbolsa*: Precio de bolsa en la hora *h* del mes, en \$/kWh. Se debe tener en cuenta *h* que el precio de bolsa varía de forma diaria y horaria. Para todos los casos, en el día que se presente una condición crítica, los precios de compra de excedentes que se hayan pactado al precio de bolsa nacional o estén en función de este, no podrán superar el precio de escasez ponderado, si el precio pactado superó el precio de escasez de activación de que trata la Resolución CREG 071 de 2006, o todas aquellas que la modifiquen o sustituyan.

*T*: Costo por uso del STN en \$/kWh, en el mes.

*D*: Costo por uso del sistema de distribución en \$/kWh, en el mes.

*PR*: Costo de compra, transporte y reducción de pérdidas de energía en \$/kWh, en el mes.

*R*: Costo de restricciones y servicios asociados con generación en \$/kWh, en el mes.

*ExcT*: Excedentes de energía del **AUTOGENERADOR** en la hora *h* en mes, en kWh, que venden a precio de bolsa.

**Cláusula 15. - Contenido mínimo de la factura:** La factura del servicio público de energía eléctrica para un **AUTOGENERADOR** contendrá como mínimo la información exigida en el artículo 142 de la resolución CREG 108 de 1997 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, en relación con la prestación del servicio y la siguiente información adicional relacionada con la entrega de excedentes de energía en concordancia con el artículo 25 de la resolución CREG 135 de 2021:

1. Nombre del usuario **AUTOGENERADOR**.
2. Dirección del domicilio del usuario **AUTOGENERADOR**.
3. Capacidad instalada del usuario **AUTOGENERADOR**.
4. Establecer si el usuario **AUTOGENERADOR** utiliza o no FNCER.
5. Período de facturación.
6. Cantidades y valores correspondientes con la venta de excedentes de energía de forma discriminada y clara.
7. Excedentes permutados en el período, en el caso que los excedentes sean menores o iguales a su importación.
8. Valor al cual son liquidados los excedentes permutados en el período, de acuerdo con lo establecido en la regulación.
9. Valor de liquidación de los excedentes que sobrepasen la importación, de acuerdo con lo establecido en la regulación.
10. Excedentes de energía entregados correspondiente al período de facturación.

## Anexo 1. Acuerdo Especial

11. Valores detallados con los que se liquidan los excedentes.
12. Lectura anterior.
13. Lectura actual.
14. Causa de falta de lectura, en los casos que no haya sido posible.
15. Fechas de pago oportuno, suspensión y/o corte.
16. Créditos de energía.
17. Saldo en dinero que han sido acumulados a favor del usuario **AUTOGENERADOR** hasta por seis (6) períodos de facturación.
18. Forma de pago seleccionada por el usuario **AUTOGENERADOR** para el pago de sus excedentes de energía por parte del comercializador.
19. Fecha máxima en la cual se hará el pago al usuario **AUTOGENERADOR** por parte del comercializador.
20. Valor de la factura.
21. Valor del subsidio.
22. Cuantía de la contribución de solidaridad.
23. Otros cobros.

### **Cláusula 16. - Forma, frecuencia, sitio y modo en que CENS dará a conocer la factura al AUTOGENERADOR:**

El **AUTOGENERADOR** recibirá mensualmente por parte de CENS la factura de energía, al correo electrónico que haya registrado en el formulario de la solicitud de conexión.

El **AUTOGENERADOR**, que esté obligado a facturar, generará la factura de venta con los valores calculados por CENS y procederá a enviarla dentro de los cuatro (4) días calendario siguientes al envío de la liquidación al buzón [facturacionagpe@cens.com.co](mailto:facturacionagpe@cens.com.co)

A partir de la entrada en operación del usuario **AUTOGENERADOR**, la factura del servicio de energía se continuará enviando digitalmente al correo electrónico registrado en el formato de la solicitud de conexión.

La factura seguirá llegando a nombre de la persona registrada como proveedor en el sistema contable de CENS, conforme al Rut presentado.

**Parágrafo:** Si al momento de la vinculación como usuario **AUTOGENERADOR** la facturación correspondía a una periodicidad bimestral o trimestral, esta será modificada a mensual, teniendo en cuenta que CENS realiza una compra de energía la cual debe ser reportada mensualmente al Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales – ASIC

**Cláusula 17. - Suspensión y corte:** El incumplimiento de las Cláusulas establecidas en este acuerdo por parte del **AUTOGENERADOR** dará lugar a que CENS suspenda la recepción de los excedentes de energía, así como la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, conforme a lo previsto en las Resoluciones CREG 135 y 174 de 2021 o aquella que las modifique, adicione o sustituya, y considerando los escenarios definidos en el artículo 18 de la CREG 174 de 2021.

El incumplimiento reiterado de las condiciones técnicas (tres (3) veces en seis (6) meses) para la entrega de excedentes, dará lugar al corte del servicio de recibo y compra de excedentes de energía y, por consiguiente, a la terminación del acuerdo especial para la entrega de excedentes de energía, sin perjuicio de que el usuario siga recibiendo el servicio público domiciliario de energía eléctrica. La desconexión, suspensión y corte se efectuarán de acuerdo con el Anexo 2 de la Resolución CREG 174 de 2021.

Una vez se detecten inconsistencias en relacionadas con la máxima energía excedente que el **AUTOGENERADOR** puede entregar, se suspenderá la recepción de los excedentes de energía del usuario **AUTOGENERADOR**, hasta que se subsane la inconsistencia o el CENS autorice la ampliación de la capacidad instalada en cumplimiento del proceso definido para este trámite. En caso de que el **AUTOGENERADOR** hubiere aumentado la capacidad instalada sin autorización de CENS, deberá surtir el procedimiento

## Anexo 1. Acuerdo Especial

establecido para el aumento de la capacidad instalada, de acuerdo con lo estipulado en la resolución CREG 174 de 2021 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

1. Por incumplimiento de las Cláusulas establecidas en el acuerdo especial.
2. El cambio de comercializador por parte del **AUTOGENERADOR** para la entrega de excedentes.
3. Mutuo acuerdo.
4. Ocurrencia de Fuerza Mayor o de Caso Fortuito que ponga a una de las partes, o a ambas, en imposibilidad de cumplir el objeto contractual.
5. En el evento de que una de las partes intervinientes ceda o transfiera a un tercero el presente contrato total o parcialmente, sin la autorización previa, expresa y escrita de la contraparte.
6. Cuando se presenten elementos que conlleven dudas fundadas sobre la legalidad de las operaciones, la licitud de sus recursos o que cualquiera de las partes ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas.
7. Cuando se presenten yerros, inconsistencias, discrepancias o falsedades en la documentación e información aportada.
8. Cuando los accionistas, asociados o socios que directa o indirectamente tengan el cinco por ciento (5%) o más del capital social, aporte o participación, o los representantes legales, representantes de formas asociativas y miembros de Junta Directiva de una de LAS PARTES, se encuentren en el “Listado de firmas y personas naturales inhabilitadas por el Banco Mundial” por haber transgredido las disposiciones sobre fraude y corrupción o en la “Lista de empresas y personas sancionadas por el Grupo BID (Banco Interamericano de Desarrollo)” por haberse determinado que estuvieron involucradas en prácticas fraudulentas, corruptas, colusorias, coercitivas u obstructivas en violación de las políticas anticorrupción del Grupo BID.
9. Cuando cualquier activo objeto del contrato sea objeto de una medida de extinción de dominio y sobre el cual la Dirección Nacional de Estupeficientes o la entidad que haga sus veces no tenga el control o no le haya sido nombrado un depositario directo.
10. Cuando en la ejecución del contrato, una de las PARTES sea sancionado por la autoridad competente por conductas violatorias de las normas sobre protección de la competencia que exponga a la otra PARTE a un riesgo reputacional o legal.

**Cláusula 18. - Cesión del acuerdo especial:** Ninguna de LAS PARTES podrá ceder el presente acuerdo especial a otra persona natural o jurídica, sin el consentimiento previo, expreso y escrito de la otra parte, el cual no podrá ser negado sin justificación razonable.

Será requisito de aceptación de la cesión que el cesionario tenga calidades tales que ofrezca suficiente garantía o respaldo del cumplimiento de las obligaciones a cargo del cedente.

**Cláusula 19. - Causales por las cuales CENS o el AUTOGENERADOR pueden dar por terminado el contrato:** El presente Acuerdo especial podrá darse por terminado, cuando se presente una de las siguientes causales:

**Cláusula 20. - Vigencia:** El presente acuerdo especial estará vigente a partir de la fecha de su suscripción y su terminación será hasta cuando el AUTOGENERADOR determine no entregar más sus excedentes de energía al comercializador, caso en el cual éste tendrá la obligación de informar a CENS y cumplir con lo estipulado en la resolución CRE 174 de 2021 en cuanto a la instalación del elemento limitador de potencia.

*Anexo 1. Acuerdo Especial*

**Cláusula 21. – Aplicación del Acuerdo Especial frente al CCU:** El presente ACUERDO ESPECIAL tendrá prevalencia en la aplicación de las diferentes **Cláusulas** frente al contrato de condiciones uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

**Cláusula 22.- Perfeccionamiento y Ejecución:** El presente contrato se perfecciona con las firmas de los representantes de LAS PARTES. Inicia su ejecución con el cumplimiento de las obligaciones a cargo de LAS PARTES definidas en la resolución CREG 174 de 2021, o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

Para constancia se firma el presente contrato el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

Por CENS:	Por el AUTOGENERADOR:
Nombre y firma	Nombre y firma

## Anexo 1. Acuerdo Especial

A continuación, se encuentra el paso a paso de lo descrito en la cláusula 32B **Investigación de desviaciones significativas**

### Anexo No.2

**Cláusula 32B. – Procedimiento para investigar desviaciones significativas, determinar el consumo promedio a facturar mientras se establece la causa, y una vez determinada, la confirmación del consumo facturado o el restablecimiento económico, abono o cargue, según sea el caso:**

1. **Procedimiento para establecer la variación de consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos:**
  - a. **Información base para el análisis:** Para determinar si en un periodo de consumo la variación está por encima o por debajo de los límites establecidos, el primer paso consiste en identificar los periodos con los cuales se comparará el periodo objeto de análisis: para los usuarios con facturación mensual serán los 12 periodos anteriores; para los usuarios con facturación bimestral serán los 6 periodos anteriores y para los usuarios con facturación trimestral serán los 4 periodos anteriores. Solo se tendrán en cuenta periodos de consumo con lecturas reales y consumos diferentes a cero.

*Ejemplo:*

Un usuario recibe la factura de energía para el periodo marzo con un consumo de 175 kilovatios hora mes con 31 días facturados. Para determinar si en este periodo la variación está por encima o por debajo de los límites establecidos, para el caso de una facturación mensual, se tendrán en cuenta los anteriores 12 periodos que tengan lecturas reales y consumos diferentes a cero. Veamos en el siguiente cuadro el ejemplo:

Periodos Anteriores	Periodo	Tipo de consumo facturado	Cantidad de kilovatios facturados	¿Se tiene en cuenta para el análisis?
1	Febrero	Real	180	Si
2	Enero	Promedio	185	No se tiene en cuenta para el análisis por tratarse de un consumo promedio o estimado.
3	Diciembre	Consumo Cero	0	No se tiene en cuenta para el análisis por tratarse de un consumo cero.
4	Noviembre	Real	165	Si
5	Octubre	Real	190	Si
6	Septiembre	Real	185	Si
7	Agosto	Real	170	Si
8	Julio	Real	198	Si
9	Junio	Real	210	Si
10	Mayo	Real	178	Si
11	Abril	Real	165	Si
12	Marzo	Real	182	Si
13	Febrero	Real	173	Si
14	Enero	Real	190	Si

Nota: Esta misma operación aplica para los usuarios bimestrales y trimestrales

## Anexo 1. Acuerdo Especial

- b. Normalización de periodos de consumos reales facturados a meses de treinta (30) días:** cada uno de los consumos reales de las facturas de los últimos doce (12) periodos se normalizarán a meses de treinta días (30), dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.

*Fórmula para la normalización de periodos a meses de treinta días:*

$$x^*_1 = \frac{x_1}{\# \text{ días facturados}} * 30$$

$x^*_1$ : Consumo del periodo normalizado a mes de 30 días.

$x_1$ : Kilovatios facturados en el periodo a normalizar

# días facturados en el periodo

Ejemplo para un usuario con facturación mensual:

Un cliente con facturación mensual, se le liquidan 180 kilovatios hora mes en un periodo comprendido por 31 días calendario. Para obtener el valor  $x^*_1$  o el *consumo normalizado a periodos de 30 días*, se tiene:

$$x^*_1 = \frac{180}{31} * 30$$

$$x^*_1 = 5.80 * 30$$

$$x^*_1 = 174.19 \text{ kWh}$$

El resultado significa que el usuario en 30 días tiene un consumo de 174.19 kilovatios, con un promedio diario de 5.80 kilovatios.

Ejemplo para un usuario con facturación bimestral:

Un cliente con facturación bimestral, se le liquidan 405 kilovatios hora en un periodo comprendido por 62 días calendario. Para obtener el valor  $x^*_1$  o el *consumo normalizado a periodos de 60 días*, se tiene:

$$x^*_1 = \frac{450}{62} * 60$$

$$x^*_1 = 6.53 * 60$$

$$x^*_1 = 391.94 \text{ kWh en 60 días}$$

El resultado significa que el usuario en 60 días tiene un consumo de 391.94 kilovatios, con un promedio diario de 6.53 kilovatios.

Ejemplo para un usuario con facturación trimestral:

## Anexo 1. Acuerdo Especial

Un cliente con facturación trimestral, se le liquidan 960 kilovatios hora en un periodo comprendido por 93 días calendario. Para obtener el valor  $x^*_1$  o el *consumo normalizado a periodos de 90 días*, se tiene:

$$x^*_1 = \frac{960}{93} * 90$$

$$x^*_1 = 10.32 * 90$$

$$x^*_1 = 929.03 \text{ kWh en 90 días}$$

El resultado significa que el usuario en 90 días tiene un consumo de 929.03 kilovatios, con un promedio diario de 10.32 kilovatios.

- c. **Cálculo del consumo promedio simple o histórico para desviación:** Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calcula el promedio simple del consumo del SUScriptor o USUARIO, sumando los consumos normalizados de cada periodo y dividiéndolo por la cantidad de periodos según la periodicidad de facturación doce (12), seis (6) o cuatro (4); el resultado corresponderá al consumo promedio histórico que se tendrá en cuenta para el análisis de desviación significativa del periodo de facturación, que es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, sustituya o adicione.

Ejemplo para un usuario con facturación mensual:

Para el caso del usuario con facturación mensual mencionado en el ejemplo del literal a, con los valores obtenidos de la normalización de sus consumos a 30 días procederemos a calcular su consumo promedio simple (Se elimina los ítems 2 y 3 los cuales no se tienen en cuenta para el análisis), veamos:

Periodos Anteriores	Periodo	Días facturados	Tipo de consumo facturado	Cantidad de kilovatios facturados	Consumos Normalizados a 30 días
1	Febrero	30	Real	180	180.00
4	Noviembre	31	Real	165	159.68
5	Octubre	31	Real	190	183.87
6	Septiembre	29	Real	185	191.38
7	Agosto	30	Real	170	170.00
8	Julio	32	Real	198	185.63
9	Junio	32	Real	210	196.88
10	Mayo	30	Real	178	178.00
11	Abril	29	Real	165	170.69
12	Marzo	30	Real	182	182.00
13	Febrero	31	Real	173	167.42
14	Enero	30	Real	190	190.00

*Fórmula para determinar el consumo promedio simple o histórico de usuario con facturación mensual:*

$$\bar{x} = \sum_{n=1}^{12} \frac{x_i^*}{12} = \frac{x_1^* + x_2^* + x_3^* + \dots + x_{12}^*}{12}$$

Consumo (kw) promedio simple o histórico=

$$\bar{X} = \frac{180 + 159.68 + 183.87 + 191.38 + 170 + 185.63 + 196.88 + 178 + 170.69 + 182 + 167.42 + 190}{12}$$

$$\bar{X} = \frac{2155.54}{12} = 179.63$$

**Nota:** Para el caso de usuarios bimestrales y trimestrales se realiza la respectiva normalización de cada periodo de consumo a 60 o 90 días y posteriormente se calcula el consumo (kw) promedio simple dividiendo en 6 o 4 periodos de consumo respectivamente.

- d. Desviación estándar poblacional:** A partir de los valores obtenidos de los numerales b y c, se calculará la desviación estándar poblacional, cuyo valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis, conforme al siguiente procedimiento:

Ejemplo: Para el usuario que hemos venido trabajando en los ejemplos de los literales a y c, tenemos:

- e. Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el literal b, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del literal c.

$$\sqrt{\frac{\sum_{n=1}^n (x_1^* - \bar{x})^2}{n}} = \sqrt{\frac{(x_1^* - \bar{x})^2 + (x_2^* - \bar{x})^2 + (x_3^* - \bar{x})^2 + \dots + (x_n^* - \bar{x})^2}{n}}$$

Donde:

$x_i$  = consumo normalizado para cada periodo con  $i = 1, 2, 3, \dots, 12$

$\bar{x}$  = consumo promedio simple del usuario de los 12 meses

$n$  = Número de datos analizados (Periodos)

Veamos la diferencia del primer periodo (febrero):

$$\text{Diferencia} = x_1^* - \bar{X}$$

$$\text{Diferencia} = 180 - 179.63 = 0.37$$

Ahora calculamos el cuadrado de la diferencia anterior:

$$\text{Cuadrado} = (x_1^* - \bar{X})^2$$

$$\text{Cuadrado} = (180 - 179.63)^2$$

$$\text{Cuadrado} = (0.37)^2$$

$$\text{Cuadrado} = 0.14$$

Aplicamos la fórmula anterior a los demás periodos en las dos últimas columnas del cuadro a continuación:

Anexo 1. Acuerdo Especial

Periodos Anteriores	Periodo	Días facturados	Tipo de consumo facturado	Cantidad de kilovatios facturados	Consumos Normalizados a 30 días	Diferencia entre el consumo normalizado $x_1^*$ y promedio histórico $\bar{X}$	Cuadrado de la diferencia $(x_1^* - \bar{X})^2$	
1	Febrero	30	Real	180	180.00	0.37	0.14	
4	Noviembre	31	Real	165	159.68	-19.95	398.03	
5	Octubre	31	Real	190	183.87	4.24	18.00	
6	Septiembre	29	Real	185	191.38	11.75	138.09	
7	Agosto	30	Real	170	170.00	-9.63	92.70	
8	Julio	32	Real	198	185.63	6.00	35.96	
9	Junio	32	Real	210	196.88	17.25	297.46	
10	Mayo	30	Real	178	178.00	-1.63	2.65	
11	Abril	29	Real	165	170.69	-8.94	79.90	
12	Marzo	30	Real	182	182.00	2.37	5.63	
13	Febrero	31	Real	173	167.42	-12.21	149.05	
14	Enero	30	Real	190	190.00	10.37	107.58	
					<b>Promedio histórico</b>	<b>179.63</b>		

ii. Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el ítem i. Ver sumatoria última columna (Cuadrado de la diferencia  $(x_1^* - \bar{X})^2$ ):

Periodos Anteriores	Periodo	Días facturados	Tipo de consumo facturado	Cantidad de kilovatios facturados	Consumos Normalizados a 30 días	Diferencia entre el consumo normalizado $x_1^*$ y promedio histórico $\bar{X}$	Cuadrado de la diferencia $(x_1^* - \bar{X})^2$	
1	Febrero	30	Real	180	180.00	0.37	<b>0.14</b>	
4	Noviembre	31	Real	165	159.68	-19.95	<b>398.03</b>	
5	Octubre	31	Real	190	183.87	4.24	<b>18.00</b>	
6	Septiembre	29	Real	185	191.38	11.75	<b>138.09</b>	
7	Agosto	30	Real	170	170.00	-9.63	<b>92.70</b>	
8	Julio	32	Real	198	185.63	6.00	<b>35.96</b>	
9	Junio	32	Real	210	196.88	17.25	<b>297.46</b>	
10	Mayo	30	Real	178	178.00	-1.63	<b>2.65</b>	
11	Abril	29	Real	165	170.69	-8.94	<b>79.90</b>	
12	Marzo	30	Real	182	182.00	2.37	<b>5.63</b>	
13	Febrero	31	Real	173	167.42	-12.21	<b>149.05</b>	
14	Enero	30	Real	190	190.00	10.37	<b>107.58</b>	
					<b>Promedio histórico</b>	<b>179.63</b>	Sumatoria	<b>1325.18</b>

Anexo 1. Acuerdo Especial

- iii. El resultado del ítem ii se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 ó 4 según corresponda). Para nuestro ejemplo, la división se realiza por los 12 periodos analizados considerando que es un usuario con tipo de facturación mensual:

$$\text{Promedio ítem ii} = \frac{1325.18}{12}$$

$$\text{Promedio ítem ii} = 110.43$$

- iv. La desviación estándar poblacional para el periodo de facturación en análisis corresponderá al valor resultante del cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el ítem iii. Para nuestro caso el resultado de la aplicación del procedimiento la desviación estándar sería:

$$S = \sqrt{110.43}$$

$$S = 10.50865$$

Periodos Anteriores	Periodo	Días facturados	Tipo de consumo facturado	Cantidad de kilovatios facturados	Consumos Normalizados a 30 días	Diferencia entre el consumo normalizado $x_1^*$ y promedio histórico $\bar{X}$	Cuadrado de la diferencia $(x_1^* - \bar{X})^2$	
1	Febrero	30	Real	180	180.00	0.37	0.14	
4	Noviembre	31	Real	165	159.68	-19.95	398.03	
5	Octubre	31	Real	190	183.87	4.24	18.00	
6	Septiembre	29	Real	185	191.38	11.75	138.09	
7	Agosto	30	Real	170	170.00	-9.63	92.70	
8	Julio	32	Real	198	185.63	6.00	35.96	
9	Junio	32	Real	210	196.88	17.25	297.46	
10	Mayo	30	Real	178	178.00	-1.63	2.65	
11	Abril	29	Real	165	170.69	-8.94	79.90	
12	Marzo	30	Real	182	182.00	2.37	5.63	
13	Febrero	31	Real	173	167.42	-12.21	149.05	
14	Enero	30	Real	190	190.00	10.37	107.58	
					<b>Promedio histórico</b>	<b>179.63</b>	Sumatoria	<b>1325.18</b>
							Total periodos analizados	<b>12</b>
							Promedio ítem ii	<b>110.43</b>
							<b>Desviación Estándar (S)</b>	<b>10.50865</b>

Se aclara que la desviación estándar poblacional correspondiente a 10.50865, hace referencia a la del periodo objeto de análisis que para el ejemplo de facturación mensual que nos ocupa corresponde al mes de marzo con un consumo de 175 kilovatios hora mes con 31 días facturados.

e. **Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:**

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

$$\text{Límite superior} = \bar{x} + 3S$$

- **Límite inferior:** El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero (0) y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.

$$\text{Límite inferior} = \max(0, \bar{x} - 3S)$$

$\bar{x}$  = Consumo promedio histórico

$S$  = Desviación Estándar

Al aplicar la fórmula en el ejemplo tenemos:

- **Límite superior**

$$\text{Límite superior} = \bar{x} + 3S$$

$$\text{Límite superior} = 179.63 + 3(10.50865)$$

$$\text{Límite superior} = 179.63 + 31.52596$$

$$\text{Límite superior} = \mathbf{211.15}$$

- **Límite inferior**

$$\text{Límite inferior} = \max(0, \bar{x} - 3S)$$

$$\text{Límite inferior} = \max(0, 179.63 - 3(10.50865))$$

$$\text{Límite inferior} = \max(0, 179.63 - 31.52596)$$

$$\text{Límite inferior} = \max(0, 148.10404)$$

$$\text{Límite inferior} = \mathbf{148.10404}$$

f. **Indicadores de inicio de investigación por desviaciones significativas**

- El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

$$\text{Indicador} = \frac{\text{consumo normalizado } (x^*_0)}{\text{Limite superior}} \times 100$$

## Anexo 1. Acuerdo Especial

Para el caso del usuario del ejemplo del literal a, normalizamos el consumo de análisis a 30 días:

$$x^*_0 = \frac{175}{31} * 30$$

$$x^*_0 = 5.64 * 30$$

$$x^*_0 = 169.35 \text{ kWh}$$

Ahora calculamos el indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{169.35}{211.15} * 100$$

$$\text{Indicador} = 80.20\%$$

De acuerdo con el resultado de 80.20% no supera el 100%, por tanto, la empresa no tiene la obligación de iniciar el proceso de investigación por desviación significativa.

- El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

$$\text{Indicador} = \frac{\text{consumo normalizado } (x^*_0)}{\text{Limite inferior}} * 100$$

Para el caso del usuario del ejemplo del literal a, normalizamos el consumo de análisis a 30 días

$$x^*_0 = \frac{175}{31} * 30$$

$$x^*_0 = 5.64 * 30$$

$$x^*_0 = 169.35 \text{ kWh}$$

Ahora calculamos el indicador:

$$\text{Indicador} = \frac{169.35}{148.10} * 100$$

$$\text{Indicador} = 114.55\%$$

De acuerdo con el resultado de 114.55% supera el 100%, por tanto, la empresa no tiene la obligación de iniciar el proceso de investigación por desviación significativa.

Reporta fallas del servicio de energía a la línea nacional

 **01 8000 414115**



Con **Lucía**, los servicios de CENS están al alcance de tu mano

Agrégalala al WhatsApp   
**323 2315 115**

- Información de la factura.
- Fallas en el servicio de energía.
- Energía recargable.
- Canales de atención.
- PQRS.
- Confirmar funcionario.
- Inscripción factura digital.
- Nuevas ofertas.
- Actualizar datos.
- Fraudes de energía.



## Horarios de atención

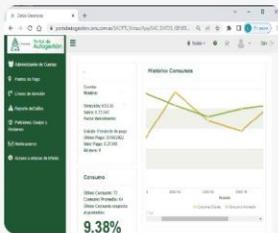
La recepción de documentos para trámites por correo electrónico está disponible las 24 horas del día, sin embargo, la radicación y el conteo de términos inicia el día hábil siguiente a su recibo.

**24/7**



## Portal de autogestión

La recepción de documentos para trámites por canales electrónicos está disponible las 24 horas del día, sin embargo, la radicación y el conteo de términos inicia el día hábil siguiente a su recibo.



- Permite al cliente registrar las cuentas que desee.
- Permite conocer la facturación y pago de cada una de las cuentas registradas.
- Permite realizar proyección de consumos
- Permite la generación de duplicados
- Se puede realizar reporte de daños.
- Permite radicar PQR.
- Permite conocer el tramite de las solicitudes.
- Se puede acceder a enlaces de interés.

Acceso al servicio a través de [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co) botón servicios en línea.

Encuétranos en:



@censgrupoepm





Grupo•epm

Línea de atención nacional gratuita

**01 8000 414 115**

**[www.cens.com.co](http://www.cens.com.co)**

Contacto línea transparente

**01 8000 522 955**

Síguenos en:      