



CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS – DICELER S.A. E.S.P.

**Elaboración
ARMANDO MOLANO GONZALEZ**



Visión

Ser líder a nivel nacional en la administración y representación de pequeños proyectos de generación de energía eléctrica, coordinando sus operaciones ante el sistema interconectado nacional. Con altos niveles de satisfacción de nuestros clientes y rentabilidad para los accionistas.

Misión

Somos una empresa generadora y comercializadora de energía eléctrica, consolidada en el sector, enfocada en el desarrollo de pequeños proyectos de generación y los servicios complementarios de administración y representación ante el sistema de intercambios comerciales. Promoviendo una imagen de seriedad y la confianza de nuestros clientes.

Prestamos el servicio de forma innovadora utilizando tecnologías convencionales y no convencionales, amigables con el medio ambiente, generando valor agregado para nuestros clientes y accionistas, para lo cual contamos con personal idóneo, tecnologías apropiadas, un portafolio de servicio diversificado y un sistema de gestión certificado en mejoramiento continuo.

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I

Definición, Partes y Objeto

CLÁUSULA 1. Definición del Contrato de Servicios Públicos.

CLÁUSULA 2. Objeto.

CLÁUSULA 3. Partes del Contrato.

CLÁUSULA 4. Solidaridad.

Parágrafo. Inmuebles arrendados.

CLÁUSULA 5. Ámbito territorial de operación.

Capítulo II

Requisitos para la Prestación del Servicio

CLÁUSULA 6. Requisitos para acceder al servicio.

CLÁUSULA 7. Causas para negar el servicio.

Parágrafo. Plazo para resolver la solicitud de conexión del servicio

CLÁUSULA 8. Requisitos para la denuncia del contrato de arrendamiento

Parágrafo primero. Documentación requerida.

Parágrafo segundo. Garantías admisibles.

Parágrafo tercero. Vigencia de las garantías.

CLÁUSULA 9. Causales de terminación de la denuncia del contrato

Capítulo III

Obligaciones deberes y derechos

CLÁUSULA 10. Obligaciones y deberes del Suscriptor y/o usuario con DICELER S.A. E.S.P.

CLÁUSULA 11. Obligaciones y deberes de DICELER S.A. ESP.

CLÁUSULA 12. Derechos de las partes.

CLÁUSULA 13.- Niveles de calidad y continuidad en la prestación del servicio

Capítulo IV

De los medidores

CLÁUSULA 14. Instalación, mantenimiento, reposición y control Del funcionamiento de los medidores.

Capítulo V

De la factura

CLÁUSULA 15. Contenido de la factura.

CLÁUSULA 16. Forma, tiempo, sitio y modo en los que se hará Conocer la factura.

CLÁUSULA 17. Períodos de facturación.

CLÁUSULA 18. Determinación del consumo facturable.

CLÁUSULA 19. Liquidación del consumo.

CLÁUSULA 20. Desviaciones significativas.

Parágrafo. Desviaciones significativas en usuarios estacionales.

Capítulo VI

Del pago y mérito de la factura

CLÁUSULA 21. Pago.

Parágrafo primero. - prohibición de exoneración.

CLÁUSULA 22. Incumplimiento en el pago.

CLÁUSULA 23. Mérito de la factura.

CLÁUSULA 24. Cobro de otros servicios.

Capítulo VII

Procedimiento para detención, evaluación y comprobación de anomalías

CLÁUSULA 25. Recuperación de energía.

CLÁUSULA 26. Tipificación de conductas que dan lugar a recuperar energía.

CLÁUSULA 27. Procedimiento para el cobro de la energía Dejada de facturar.

CLÁUSULA 28. Procedimiento para estimar la energía dejada de facturar.

CLÁUSULA 29. Efectos penales:

Capítulo VIII

De la suspensión y terminación del contrato de servicios públicos

CLÁUSULA 30. Causales de suspensión del servicio.

CLÁUSULA 31. Procedimiento para suspensión del servicio.

Parágrafo. Constancia.

CLÁUSULA 32 Obligaciones en la suspensión.

CLÁUSULA 33 Existencia de las obligaciones.

Parágrafo. - Cancelación previa.

CLÁUSULA 34 Restablecimiento del servicio en caso de suspensión

CLÁUSULA 35 Causales para el corte del servicio y terminación del presente contrato

CLÁUSULA 36 Procedimiento para el corte.

CLÁUSULA 37 Reinstalación del servicio en caso de corte.

Capítulo IX

De las peticiones, quejas, reclamos y recursos

CLÁUSULA 38. Atención de peticiones, quejas, reclamos y Recursos.

Parágrafo. - costumbre.

CLÁUSULA 39. Requisitos de las peticiones, quejas, reclamos y recursos

CLÁUSULA 40. Procedimiento para resolver la petición, queja, reclamo y recurso.

Capítulo X

Plazo y causales para dar por terminado el presente contrato

CLÁUSULA 41 - Plazo y causales de terminación

CLÁUSULA 42 - Terminación unilateral del contrato por cambio de comercializador

Capítulo XI

Normas generales

CLÁUSULA 43. Agotamiento de la vía Administrativa y firmeza de los actos.

CLÁUSULA 44. Verificación del cumplimiento del presente Contrato.

CLÁUSULA 45. Causales para la liberación de obligaciones por parte del suscriptor y/o usuario.

Parágrafo. Liberación de obligaciones

CLÁUSULA 47. Régimen legal

CLÁUSULA 48. Vigencia del contrato

DEFINICIONES

Anexo No 1 Propuesta de precios para la ejecución de trabajos por parte de DICELER S.A E.S.P.

Anexo No 2 Condiciones Especiales

CAPÍTULO I

DEFINICIÓN, PARTES Y OBJETO

Cláusula 1a.- DEFINICIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el Contrato de Servicios Públicos es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual la DICELE S.A. E.S.P., en su calidad de comercializador, presta a un suscriptor y/o usuario el servicio público domiciliario de energía a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a las estipulaciones contenidas en el presente contrato y que han sido definidas por la empresa para ofrecer el servicio a los suscriptores y/o usuarios no determinados.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que DICELE S.A. E.S.P. aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando alguna de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos de los suscriptores y/o usuarios. Las partes conservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales.

Cláusula 2a.- OBJETO. El objeto del presente contrato consiste en definir las condiciones uniformes en que DICELE S.A. E.S.P. en su calidad de comercializador de energía, está dispuesta a suministrar el servicio de energía eléctrica a un inmueble a cambio de un precio en dinero que se fijará según las tarifas vigentes. Hacen parte del presente contrato no sólo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Cláusula 3a.- PARTES DEL CONTRATO. Son partes en el presente contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, por una parte, la sociedad anónima, denominada DICELE S.A. E.S.P., empresa de servicios públicos domiciliarios, que para efectos del presente contrato se identificará como DICELE S.A. E.S.P. o Empresa y por la otra, el propietario y/o suscriptor y/o usuario o aquel a quien éste último haya cedido el contrato a cualquier título.

Cláusula 4a.- SOLIDARIDAD. El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. En el evento que se dé la denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano, en los términos definidos en el presente contrato, la solidaridad operará en la forma definida en la Ley 820 de 2003 artículo 15 y en el Decreto 3130 de 2003.

PARÁGRAFO. - INMUEBLES ARRENDADOS. Cuando un inmueble urbano sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los Servicios Públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble, serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del Contrato de Servicios Públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador atienda el procedimiento señalado en las cláusulas del Contrato de Servicios Públicos, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003.

Cláusula 5a.- ÁMBITO TERRITORIAL DE OPERACIÓN. DICELE S.A. E.S.P. presta el servicio público de energía en los departamentos del valle del Cauca y Cundinamarca.

CAPÍTULO II

REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cláusula 6a.- -REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO. Para acceder al servicio de energía el solicitante debe encontrarse a paz y salvo por todo concepto relacionado con el servicio que presta DICELE S.A. E.S.P., y cumplir con las siguientes condiciones comerciales y técnicas.

6.1.- Requisitos Generales: Presentar solicitud del servicio de energía ante DICELE S.A E.S.P. quien suministrará el formulario, el cual debe incluir los siguientes datos:

- Fecha de solicitud
- Nombre suscriptor potencial.
- No. de cédula o NIT.
- Dirección del predio
- Dirección de notificación
- No. telefónico
- No. de ficha Catastral y/o de la matrícula inmobiliaria
- El formulario se debe entregar debidamente diligenciado y firmado por el suscriptor potencial, representante legal o persona autorizada. Si el suscriptor potencial es una persona jurídica el formulario lo debe firmar el representante legal y se debe anexar el certificado de existencia y representación legal expedida por entidad competente y la fotocopia de la cédula. Si lo firma persona autorizada debe anexar la autorización por escrito y fotocopia de la cédula del suscriptor potencial y de la persona autorizada.

Cláusula 7a.- CAUSAS PARA NEGAR EL SERVICIO. DICELE S.A E.S.P., podrá negar el suministro del servicio, por las siguientes razones.

7.1.- El incumplimiento de las normas técnicas establecidas por DICELE S.A E.S.P. y el REGLAMENTO TECNICO DE INSTALCIONES ELECTRICAS – RETIE.

7.2.- Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

7.3.- Cuando la zona del predio para el que se solicita el servicio se haya declarado como de alto riesgo por las autoridades competentes.

7.4.- Cuando el predio al que se le va a suministrar el servicio tuviere deudas pendientes con la Empresa, por concepto de la prestación del servicio de energía en épocas anteriores, excepto en los casos de pérdida de solidaridad conforme a la ley.

La negación de la conexión al servicio deberá comunicarse por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante la empresa, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos.

PARÁGRAFO. - PLAZO PARA RESOLVER LA SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO. Una vez cumplidos los requisitos por parte del solicitante, la prestadora tendrá como plazo máximo para resolver la solicitud de conexión, los definidos en el artículo 30 de la resolución CREG 156 de 2011.

Cláusula 8a.- REQUISITOS PARA LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.

8.1.- DICELE S.A. E.S.P. pondrá a disposición de los interesados el formato SOLICITUD PARA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, el cual deberá ser diligenciado en su totalidad.

Para tal fin deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Atención al Cliente de la Empresa, dicho formato contendrá como mínimo:

- Nombre, dirección e identificación del arrendador.
- Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando sea pertinente.
- Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
- Fecha de iniciación y de terminación de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- Clase y tipo de garantía.
- Entidad que expide la garantía.
- Vigencia de la garantía.

8.2.- El arrendador, arrendatario o poseedor deberán cumplir con los requisitos establecidos por la DICELE S.A. E.S.P., con el fin de que la empresa realice el estudio de la solicitud. Forman parte de los requisitos exigidos por DICELE S.A E.S.P., los siguientes:

- Diligenciar y presentar ante DICELE S.A E.S.P., el formato establecido para denuncia del contrato de arrendamiento.



DICELER S.A. E.S.P.

- El arrendador y arrendatario deberán estar a paz y salvo por todo concepto, con DICELER S.A. E.S.P
- El inmueble objeto de la denuncia debe tener medidor instalado
- Otorgar alguna de las garantías establecidas por DICELER S.A. E.S.P.
- Entregar la documentación adicional señalada por DICELER S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO PRIMERO. - DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.

- Presentación del formato SOLICITUD PARA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, debidamente diligenciado y firmado por el arrendador, el arrendatario y codeudor solidario en caso de ser esta la garantía. Debe incluir la autorización para ser consultados y reportados a las centrales de riesgo.
- Fotocopias de los documentos de identificación del arrendador, arrendatario y del codeudor, en caso de disponer de este como garantía. Las fotocopias exigidas deben estar autenticadas o deberán presentarse acompañadas del original, para verificar su autenticidad.
- Certificado de tradición del inmueble con fecha igual a la fecha de la solicitud.
- Las personas jurídicas aportarán el certificado de representación legal, expedido con una antigüedad no mayor a 90 días y fotocopia de la cédula del representante legal.
- No se aceptan colillas del trámite del documento de identificación.
- Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder autenticado para actuar como tal y certificado de vigencia del poder.
- Comprobante de depósito de la garantía.
- Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble.
- Pagaré con carta de instrucciones, para cubrimiento de saldos insolutos, debidamente firmado por el arrendatario y codeudor, cuando esta sea la garantía ofrecida.

PARÁGRAFO SEGUNDO. - GARANTÍAS ADMISIBLES.

- Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por la Empresa.
- Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por Superbancaria.
- Póliza de seguros expedidas por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por Superbancaria.
- Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de la Empresa.
- Endoso de títulos valores expedidos por instituciones Financieras vigiladas por Superbancaria.
- Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por Superbancaria.

PARÁGRAFO TERCERO. - VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS.

Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y tres (3) meses más, posteriores a la fecha de terminación del contrato.

Cláusula 9a.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO.

- 9.1.- El incumplimiento en el pago de la factura del servicio de energía.
- 9.2.- Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidario en el pago del servicio de energía, a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato de arrendamiento.
- 9.3.- Si el arrendatario suministra información falsa, incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.
- 9.4.- Si el arrendador incumple con su obligación de informar acerca de la terminación del contrato de arrendamiento.
- 9.5.- Cuando se detecte intervención fraudulenta en el medidor
- 9.6.- Cuando el inmueble cambie de uso residencial a no residencial
- 9.7.- Cuando el arrendatario ceda o subarriende el inmueble sin autorización por parte de la DICELER S.A. E.S.P.
- 9.8.- Cuando el arrendador, arrendatario o poseedor, se nieguen a reajustar el valor de la garantía.
- 9.9.- Cuando el arrendador no informe a la DICELER S.A. E.S.P sobre el cambio de dirección a la cual se le enviarán las comunicaciones

CAPÍTULO III OBLIGACIONES DEBERES Y DERECHOS

Cláusula 10a.- OBLIGACIONES Y DEBERES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO CON DICELE S.A. E.S.P.

10.1.- RESPECTO A LA CONEXIÓN Y SU PROPIEDAD

10.1.1.- La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa será de quien los hubiere pagado, pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

10.1.2.- El suscriptor, usuario o propietario debe velar por la custodia y conservación del equipo de medida y las conexiones eléctricas.

10.1.3.- De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del suscriptor y/o usuario, razón por la cual la DICELE S.A. E.S.P. está exenta de toda responsabilidad en los eventos que comprometan dichas instalaciones.

10.1.4.- El suscriptor y/o usuario, bajo su responsabilidad, podrá elegir el electricista, técnico electricista o ingeniero que diseñe, construya y/o mantenga la red interna, según la competencia que las normas vigentes otorgan para actuar a cada uno de ellos.

10.1.4.1. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, DICELE S.A. E.S.P., no podrá disponer de las conexiones cuando sean propiedad del suscriptor y/o usuario, sin el consentimiento de él. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer al propietario las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos por la Ley.

10.2.- RESPECTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

10.2.1.- Mantener la destinación del servicio y no cambiarla sin que previamente se dé cumplimiento a los requisitos exigidos por DICELE S.A. E.S.P. en el presente contrato. No se podrá dar a la energía eléctrica un uso distinto al contratado, el cambio de uso del servicio o modificación de la carga o capacidad contratada deberá ser autorizado expresamente por DICELE S.A. E.S.P.

10.2.2.- Permitir la revisión de las instalaciones eléctricas internas, por parte de los funcionarios o contratistas autorizados, en cualquiera de los siguientes casos: suspensión, corte, retiro de medidores, recuperación y control de pérdidas de energía, o cuando un nuevo suscriptor sea ingresado al sistema, o vaya a modificar las condiciones de carga autorizadas, o la empresa deba validar su información de carga para optimizar los flujos de la misma, o por solicitud del suscriptor y/o usuario, o cuando la empresa requiera recaudar pruebas para responder un reclamo o petición y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar producto de la ejecución del contrato de servicios públicos, lo anterior con plena observancia y respeto del derecho fundamental del debido, establecido en la constitución política de Colombia.

10.2.3.- Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica por parte del personal autorizado.

10.2.4.- Ubicar los equipos de medida en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble para la toma de lectura y revisiones que se requieran.

10.2.5.- A pagar oportunamente las facturas del servicio energía eléctrica y demás conceptos previamente autorizados.

10.2.6.- Adquirir, mantener en buen estado y/ o reponer cuando DICELE S.A. E.S.P. lo exija, la infraestructura, contadores, equipos de medida, acometidas, instalaciones eléctricas internas que sean de su propiedad, de conformidad con las normas técnicas vigentes.

10.2.7.- Efectuar las adecuaciones necesarias, con el fin de proteger las instalaciones internas, las acometidas, electrodomésticos y demás artefactos eléctricos, acorde con las normas técnicas vigentes.

10.2.8.- Dar aviso cuando no reciba oportunamente la factura de servicios públicos y solicitar el duplicado correspondiente para proceder a su pago oportuno.

10.2.9.- Asumir los costos de la revisión del equipo de medida y permitir el retiro o el traslado del equipo para verificar su estado de funcionamiento.

10.2.10.- Informar oportunamente cualquier cambio o anomalía que afecte de manera temporal o parcial la utilización del servicio, el medidor o equipo de medida, el uso del inmueble (destinación del servicio), o por variación de la carga autorizada, o de datos básicos del propietario o dirección, o de otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados ante la DICELE S.A. E.S.P.

10.2.11.- No suministrar ni tomar la energía de otros predios, así como no conectarse en caso de estar suspendido o en corte.

10.2.12.- Cumplir con las condiciones uniformes del presente contrato.

10.2.13.- Responder por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los



DICELEER S.A. E.S.P.

sellos, medidores o equipos de medida, o elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio que se han contratado, el cual estará precedido por un procedimiento previo y ajustado a un debido proceso.

10.2.14.- Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que pueden ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o peligro para bienes o personas.

10.2.15.- Cumplir con el pago oportuno de las facturas de cobro expedidas por la empresa.

10.2.16.- Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la empresa indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos de manera oportuna.

Cláusula 11a.- OBLIGACIONES Y DEBERES DE DICELEER S.A. E.S.P. debe actuar dentro de los principios tales como: criterios de racionalidad, neutralidad, buena fe, de la obligatoriedad del contrato, no abuso de la posición dominante, no abuso del derecho, agilidad y economía en los tramites, de responsabilidad, de información y transparencia, de queja y reclamo, de facturación oportuna, de participación. Sin perjuicio de las que por vía general le imponga la Ley, los Decretos del Ejecutivo, las Resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente, son obligaciones de DICELEER S.A. E.S.P. las siguientes. -

11.1.- Suministrar energía eléctrica al inmueble en forma continua en los términos establecidos en la regulación. Los indicadores de continuidad y calidad que han de regir para cada año de vigencia del presente contrato, son los establecidos a través de la Resolución CREG que regule la materia y los cuales serán incluidos por la empresa dentro de la factura.

11.2.- Incluir en las facturas las metas de los indicadores de calidad, cuando se hayan superado los valores admisibles de los indicadores de calidad de acuerdo con lo establecido por la autoridad competente, siempre que el usuario se encuentre con DICELEER S.A. E.S.P. al día en sus pagos.

11.3.- Expedir la factura de conformidad con lo establecido en los artículos 147 y 148 de la ley 142 de 1994, en conexidad con el presente contrato de servicios públicos domiciliarios.

11.4.- Medir y Facturar mensualmente el consumo de energía eléctrica, de acuerdo con la lectura que presenten los equipos de medida instalados. Para el caso de los predios que no cuenten con medición, la estimación se hará de conformidad con los procedimientos establecidos en el presente contrato.

11.5.- Enviar las facturas de cobro a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o al sitio donde lo haya solicitado el suscriptor y/o usuario por lo menos con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.

11.6.- Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

11.7.- Asesorar en el trámite cuando así lo solicite el suscriptor y/o usuario, para la adecuación de las instalaciones internas y la normalización del servicio.

11.8.- Recibir, atender, tramitar y responder en los términos de Ley las peticiones, quejas, reclamos y recursos con relación a la prestación del servicio, las cuales pueden ser presentadas de manera verbal o por escrito de conformidad con lo previsto en los artículos 15 y 16 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

11.9.- Dar a conocer al usuario y/o suscriptor las condiciones técnicas de suministro cuando lo requiera, esto es, definir las especificaciones técnicas para la construcción de obras o instalaciones eléctricas externas, que serán las vigentes en el RETIE y demás normas que regulen este aspecto.

11.10.- Realizar campañas educativas tendientes a difundir el buen uso de la energía eléctrica.

11.11.- Disponer y entregar copia del presente contrato a los suscriptores y/o usuarios nuevos y a quienes lo soliciten y difundirlo con tanta amplitud como le sea posible en el área de cobertura de DICELEER S.A. E.S.P.

11.12.- Reconectar el servicio una vez DICELEER S.A. E.S.P. determine que se han superado las causas que dieron origen a la suspensión, de conformidad con lo establecido en el Art 42 del decreto 019 de 2014, para los usuarios que estén conectados a nivel de tensión Uno. Para los usuarios conectados a nivel de tensión Dos o superiores, el plazo será el establecido por el operador de red. La reconexión sólo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la empresa.

11.13.- Reconocer los comités de desarrollo y control social, creados por los usuarios del

servicio, en la forma estipulada por la Ley.

11.14.- Devolver al suscriptor y/o usuario los medidores y demás equipos retirados por DICELEER S.A. E.S.P. que sean propiedad de este, salvo cuando, por razones de investigación administrativa, se requiera mantenerlo en el laboratorio, o cuando informado sobre la devolución, no se presente a recibirlo en un plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de la comunicación, DICELEER S.A. E.S.P. no se hace responsable por el medidor.

11.15.- Dotar de un carné de identificación a los empleados y demás personal autorizado, que contenga como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto de la persona, para la ejecución de funciones propias de DICELEER S.A. E.S.P. en los predios de los suscriptores y/o usuarios, tales como: revisiones técnicas, toma de lectura de medidores, suspensiones, reconexiones y cortes.

Cláusula 12a.- DERECHOS DE LAS PARTES. Los derechos de DICELEER S.A. E.S.P. y del usuario y/o suscriptor según apliquen, deben estar enmarcados dentro de los principios y criterios de buena fe, acceso al servicio, de la libre elección, de la calidad y seguridad del servicio, de la obligatoriedad del contrato, de no abuso de la posición dominante, de no abuso del derecho, de información y transparencia, de queja y reclamo, de facturación oportuna y de participación.

12.1.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

12.1.1.- Obtener la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

12.1.2.- A la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

12.1.3.- 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 y/o usuario asuma los costos correspondientes.

12.1.4.- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas, que se realicen para la prestación del servicio de energía, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta, o reservada, de conformidad con lo previsto en la ley para este tipo de información.

12.1.5.- Presentar reclamos, quejas, peticiones y recursos respetuosos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley y el presente contrato.

12.1.6.- Conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios que le sean prestados.

12.1.7.- Conformar comités de desarrollo y control social, según lo dispuesto por la Ley de Servicios Públicos y demás normas vigentes.

12.1.8.- Obtener el servicio público de energía eléctrica, siempre y cuando el suscriptor y/o usuario, y el inmueble cumplan con los requisitos exigidos por DICELEER S.A. E.S.P., contenidos en el presente contrato y la normatividad vigente.

12.1.9.- Solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

12.1.10.- Solicitar revisión del medidor o contador a DICELEER S.A. E.S.P, cuando lo estime necesario para aclarar o resolver una situación anómala relacionada con su facturación.

12.1.11.- Solicitar la independización de servicios en los casos que lo considere necesario, siempre y cuando se puedan identificar claramente las fronteras físicas de las cuentas dentro del mismo predio.

12.1.12.- Reclamar, antes del vencimiento, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que detecte en las facturas de cobro.

12.2.- DERECHOS DE DICELEER S.A. E.S.P.

12.2.1.- Negar la celebración de un contrato de servicios públicos, cuando el solicitante figure en mora con obligaciones anteriores, por la prestación del servicio de energía, o cuando este en mora con el comercializador que le prestaba antes el servicio.

12.2.2.- Suspender el servicio cuando se incumpla con algunas de las obligaciones a cargo del suscriptor y/o usuario, contenidas en la ley o en el presente contrato.

12.2.3.- De acuerdo con el artículo 29 de la ley 142 de 1994, DICELEER S.A. E.S.P. podrá solicitar a las autoridades nacionales, departamentales y municipales, tanto Civiles como de policía el apoyo para hacer que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar en cualquier tiempo el ejercicio de sus derechos.

12.2.4.- Practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran para determinar si existe anomalía en el sistema de medición o para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contrato de servicios públicos.

12.2.5.- Instalar, o reemplazar los equipos de medida a satisfacción de DICELEER S.A.

E.S.P. cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos o cuando se niegue a hacerlo el suscriptor y/o usuario, dentro de un plazo igual a un período de facturación, cuyos costos serán sufragados por el suscriptor y/o usuario.

12.2.6.- Realizar o autorizar cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas o instalaciones que no cumplan con el RETIE, los costos que se generen serán asumidos por el usuario.

12.2.7.- Exigir que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso.

12.2.8.- Retirar la acometida y el contador cuando el servicio sea cortado, si estas son de propiedad del suscriptor y /o usuario se retirarán y le serán entregadas al mismo mediante acta.

12.2.9.- Instalar el equipo de medida con cargo al suscriptor y/o usuario, así como revisarlos o retirarlos cuando se estime conveniente, para verificar alteraciones, interferencias, deterioros, mala calidad, rotura de sellos, obsolescencia o incompatibilidad técnica con el tipo de sistema que lo atiende (monofásico, bifásico o trifásico), de conformidad con lo establecido en el presente contrato.

12.2.10.- Exigir el certificado RETIE, para la construcción de obras o instalaciones eléctricas internas o externas.

12.2.11.- Cobrar al suscriptor y/o usuario las obligaciones vencidas por la prestación del servicio.

Clausula 13.- NIVELES DE CALIDAD Y CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL

SERVICIO. DICELE S.A E.S.P. tramitara el cumplimiento de la calidad y la continuidad del servicio en las condiciones establecidas en la resolución correspondiente. Los niveles de calidad y continuidad que el cliente recibe dependen de los que le sean suministrados por los agentes generadores y transportadores de energía eléctrica en sus distintos niveles de tensión. Por esta razón DICELE S.A E.S.P. en su calidad de comercializador, será el vocero técnico autorizado para trasladar a los responsables de regulación, control y supervisión de la operación del sistema, así como los propietarios de las redes de transporte, los problemas de servicio detectados.

CAPÍTULO IV DE LOS MEDIDORES

Cláusula 14a.- INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. Salvo las excepciones previstas en el presente contrato y en las normas vigentes, por regla general todos los suscriptores y/o usuarios deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los suscriptores y /o usuarios a los que por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social DICELE S.A E.S.P, no considere conveniente instalarles medidor.

14.1.- ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN.

14.1.1.- Adquisición. El suscriptor y/o usuario debe suministrar directamente el medidor a DICELE S.A E.S.P., en cualquier caso, deberán cumplir con las normas técnicas colombianas aprobadas para los medidores de energía en la normatividad vigente. Los medidores electrónicos programables, para su aceptación por parte de DICELE S.A.

E.S.P. deberán contar con el aval de la empresa, el cual se expide al proveedor o representante de marca una vez presente el medidor y permita el manejo total del mismo a la empresa, para lo cual deberá suministrar el software y hardware necesario para el manejo del medidor. Para cargas industriales y comerciales superiores a 14 KVA el medidor deberá ser del tipo electrónico para medición de energía activa y reactiva inductiva. El usuario tiene derecho a suministrar el medidor de la marca que considere, sin embargo, el medidor deberá ser homologado y certificado por el sector eléctrico colombiano.

Todos los medidores y transformadores de medida suministrados por los usuarios deberán presentar certificado actualizado de calibración, expedido por un laboratorio certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio y con la versión vigente de la norma técnica, además se deberá presentar la factura de compra para certificar la propiedad de los equipos.

14.1.2.- Instalación.

- La instalación, retiro, cambio o traslado del equipo de medición deberá ser efectuado por DICELE S.A E.S.P. o por personal autorizado por ella.
- Ninguna persona ajena a DICELE S.A E.S.P. podrá manipular ni desconectar los aparatos, equipos de medida o de control, una vez éstos sean conectados y sellados por DICELE S.A E.S.P. La empresa podrá autorizar por escrito a un usuario el retiro de sellos de bornera para adecuación de instalaciones. La restitución de los



DICELE S.A. E.S.P.

sellos, en cualquier caso, tendrá cobro de acuerdo a los precios autorizados por la empresa, este valor se incluirá en la factura del servicio de energía a cargo del respectivo suscriptor y/o usuario.

- El suscriptor y/o usuario es el responsable de la custodia de la acometida y los equipos de medida y control y de su adecuado mantenimiento.

14.2.- Localización del medidor. - Los equipos de medida estarán localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Cuando la localización del medidor sea al interior de un inmueble, se exige la permanencia en el inmueble de personas para la atención de público como son vigilantes o encargados, en el evento de tres visitas infructuosas, en donde se levantará un acta en cada una de ellas, se podrá exigir al usuario la reubicación del medidor en una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Si no se cumple lo anterior, la empresa podrá solicitar al usuario la reubicación de los medidores en la fachada del predio en un plazo de 30 días, si no atiende la solicitud la empresa podrá suspender definitivamente el suministro hasta que el usuario subsane la causa que originó la suspensión. La empresa también podrá realizar la normalización a costa del usuario si este lo autoriza, informando de manera previo su costo.

14.3.- Reposición del medidor. - Cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar en forma adecuada los consumos, o no reúne las condiciones físicas y técnicas adecuadas, será obligación del suscriptor y/o usuario reemplazarlo a satisfacción de la DICELE S.A. E.S.P. También deberá efectuar el cambio cuando la empresa determine que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos.

14.4.- Control sobre el funcionamiento del medidor. - DICELE S.A. E.S.P., verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los instrumentos de medición del consumo, estándole permitido si así lo decide, retirarlos temporalmente. El suscriptor y/o usuario no podrá negar el acceso del personal autorizado por la empresa para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo, y si lo hiciere, la empresa, podrá suspender el servicio y solo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso al predio para revisar sus instalaciones.

14.5.- Características técnicas de los medidores. - Los medidores podrán ser monofásicos, bifásicos o trifásicos de acuerdo con la conexión a la red. Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión, se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes, o aquellas que las modifiquen o sustituyan, o las normas internacionales correspondientes.

14.6.- Garantía de los medidores. Cuando el equipo de medida sea suministrado por la empresa, la garantía por funcionamiento será la que el proveedor de los equipos haya otorgado a la empresa y en ningún caso superará esta. Sin embargo, la empresa adelantará la reclamación ante el proveedor y será este quien otorgue la garantía del bien suministrado por la empresa.

14.7.- Término. - Para solicitar el suministro e instalación de un nuevo medidor, la empresa concederá un plazo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha del requerimiento efectuado por la prestadora DICELE S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO. - INSTALACIONES ELÉCTRICAS DEL USUARIO: acometida, protecciones, medidor, caja del medidor e instalaciones internas. Cuando las condiciones técnicas de la acometida, protecciones, medidor, caja del medidor, e instalaciones internas, no cumplan con los requisitos técnicos definidos en las normas técnicas de la empresa, o con los requisitos de seguridad exigidos por el RETIE, o simplemente sean necesarios como medida de prevención para obstaculizar la intervención indebida por parte de los usuarios, la empresa notificará al suscriptor y/o usuario de las adecuaciones a realizar y otorgará un plazo de 30 días calendario para realizar las adecuaciones correspondientes; si el usuario no las realiza, la empresa podrá efectuarlas a costa del usuario. En caso que el usuario se niegue a permitirlo será causal de suspensión del servicio, el cual sólo se restituirá cuando se elimine la causa que originó la suspensión.

CAPÍTULO V DE LA FACTURA

Cláusula 15a.- CONTENIDO DE LA FACTURA. La factura de cobro del servicio público de energía eléctrica contendrá la siguiente información. -

15.1.- Nombre de la empresa.

15.2.- Nombre del suscriptor, el número interno o número de identificación del usuario NIU y ciclo al que pertenece.

15.3.- Dirección del inmueble en el que se presta el servicio y/ o donde están instalados los medidores y equipos de medición.



DICELEER S.A. E.S.P.

- 15.4.- Dirección donde se envía la factura de cobro
- 15.5.- Estrato socio-económico si el servicio es residencial
- 15.6.- Clase de uso del servicio
- 15.7.- Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente y valor.
- 15.8.- Lectura actual y anterior utilizadas para determinar el consumo facturable.
- 15.9.- Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla
- 15.10.- Fecha máxima de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
- 15.11.- Consumo en unidades físicas de los últimos seis períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres períodos cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes al servicio de los últimos seis meses.
- 15.12.- Los cargos expresamente autorizados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- 15.13.- Nivel de tensión
- 15.14.- Valor de las deudas atrasadas e información sobre saldo crédito, cuotas pagadas, tasa de interés pactada, cuotas pendientes y motivo del crédito.
- 15.15.- Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
- 15.16.- Monto de los subsidios y la base de su liquidación.
- 15.17.- Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
- 15.18.- Recuperación de energía eléctrica.
- 15.19.- Cargos por concepto de suspensión, reconexión o reinstalación.
- 15.20.- Estructura de costos de la prestación del servicio acorde con el valor del costo unitario
- 15.21.- Código de la tarifa y su descripción
- 15.22.- Precio de la tarifa por unidad de consumo
- 15.23.- Descripción de la liquidación del consumo que se factura
- 15.26.- El consumo actual en un kwh
- 15.27.- La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo
- 15.28.- El consecutivo de la factura y su fecha de expedición
- 15.29.- Nombre, dirección y teléfono del operador de red
- 15.31.- Nombre del circuito
- 15.32.- Código del circuito
- 15.33.- Número del grupo del circuito al que pertenece el usuario
- 15.34.- Indicadores DES y FES del circuito correspondientes al acumulado del mes dentro del trimestre al que éste pertenece o los que lo modifiquen.
- 15.35.- Otros cobros autorizados

Cláusula 16a.- FORMA, TIEMPO, SITIO Y MODO EN LOS QUE SE HARÁ CONOCER LA FACTURA. - El lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor del suscriptor y/o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura no podrá ser superior a un período de facturación, salvo en los casos en que medie mora del suscriptor y/o usuario, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores. Los ciclos de facturación serán decididos por DICELEER S.A. E.S. P, de acuerdo con el tamaño de su mercado, sin que requiera autorización previa alguna.

DICELEER S.A. E.S.P. entregará o remitirá a sus usuarios la factura mensual por concepto del consumo de energía eléctrica y demás servicios prestados en el período determinado, en la dirección de entrega de factura registrada por la empresa. DICELEER S.A. E.S. P, entregará las cuentas de cobro a los suscriptores y/o usuarios por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago.

De no encontrarse el suscriptor y/o usuario la factura correspondiente se deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial.

En las zonas urbanas y centros poblados, se entregará la facturación en la dirección de entrega del suscriptor y/o usuario. En las zonas rurales se establecerán los sitios más cercanos destinados para la entrega. Si el suscriptor y/o usuario solicita que se entregue en una dirección diferente, la empresa cobrará por dicho servicio.

Cláusula 17a.- PERÍODOS DE FACTURACIÓN. Los periodos de facturación para los suscriptores y/o usuarios ubicados en las áreas urbanas y rurales serán mensuales.

No obstante, DICELEER S.A. E.S.P. podrá establecer para los usuarios rurales periodos de lecturas bimestrales, trimestrales o semestrales, pero la facturación se expedirá mensualmente.

Cláusula 18a.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE. - La Empresa, el suscriptor y/o usuario tienen derecho a que los consumos se midan, a que se emplee para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

El consumo facturable se determinará con base en las diferencias en el registro del medidor entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo, salvo en los siguientes casos:

18.1.- El consumo facturable a los suscriptores y/o usuarios cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago será determinado por la cantidad de kwh que acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor, cuando sea viable su instalación.

18.2.- Falta de medición sin acción u omisión de las partes. - Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, basada en los siguientes criterios:

a. Para usuarios residenciales

- Si el servicio de energía suministrado al suscriptor y/o usuario ha tenido medidor funcionando correctamente en los períodos anteriores, se facturará su promedio de los últimos seis meses.
- Si por el contrario el medidor venía funcionando incorrectamente o el servicio no tenía medidor instalado, se facturará de acuerdo al consumo normalizado una vez corregida la irregularidad o con base en el promedio de los usuarios residenciales del mismo estrato o con base en aforos individuales o de acuerdo al error encontrado al medidor, o de acuerdo al consumo del macromedidor una vez determinado este, o con base en la potencia medida.

b. Para usuarios no residenciales

- Si el servicio de energía suministrado al suscriptor y/o usuario ha tenido medidor funcionando correctamente en los períodos anteriores, se facturará su promedio de los últimos seis meses.
- Si por el contrario el medidor venía funcionando incorrectamente o el servicio no tenía medidor instalado, se facturará de acuerdo al consumo normalizado una vez corregida la irregularidad o con base en aforos individuales, o de acuerdo al error encontrado al medidor según reporte de laboratorio, estimando el consumo con los factores de utilización definidos en este contrato, para cada clase de servicio, o de acuerdo al consumo del macromedidor o medidor testigo una vez determinado este, o con base en la potencia medida.

Sin perjuicio de que la empresa pueda aplicar la facultad otorgada por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, para suspender el servicio o dar por terminado el contrato con aquellos usuarios que por acción u omisión no tengan el medidor instalado en el inmueble, DICELE S.A. E.S.P. podrá facturar igualmente a los usuarios residenciales con base en aforos individuales del mismo suscriptor y/o usuario o de otros usuarios del mismo estrato.

Esta metodología podrá aplicarse en aquellos casos que el suscriptor y/o usuario se niegue a presentar el medidor a la empresa o que no permita que la empresa le instale uno.

18.3.- Falta de medición por retiro del equipo de medida para revisión y/o calibración. - En este caso el consumo podrá establecerse basado en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor y/o usuario o, de conformidad a los promedios del estrato socioeconómico para el caso de los suscriptores y/o usuarios residenciales, o basados en aforos individuales para suscriptores y/o usuarios no residenciales.

En el evento que el equipo de medida presente alguna anomalía, el consumo se determinará como el máximo entre el consumo promedio de los últimos seis meses del estrato socioeconómico, para el consumo promedio propio o el aforo de carga.

18.4.- Determinación del consumo para los suscriptores y/o usuarios que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.

- En estos casos, el consumo para los suscriptores y/o usuarios residenciales se determinará de conformidad con el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores y/o usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la DICELE S.A. E.S.P. Para los suscriptores y/o usuarios no residenciales el consumo se determinará con base en el aforo de carga individual, por el tiempo del período de facturación y por el factor de utilización.

18.5.- Determinación del consumo para suscriptores y/o usuarios con medición colectiva. - En este caso, se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia de

registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas y luego se dividirá ese consumo entre el número de suscriptores y/o usuarios.

18.6.- Determinación del consumo facturable para suscriptores y/o usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales. El consumo facturable a este tipo de usuarios 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 y/o usuarios del estrato socio-económico predominante en el sector donde se encuentra ubicado, o en aforos individuales de carga, si así lo determina la DICELE S.A. E.S.P.

18.7.- Determinación del consumo en caso de desviaciones significativas.- El consumo se determinará basado en los consumos anteriores del suscriptor y/o usuario, con los consumos promedios de suscriptores y/o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; en estos casos, una vez aclarada la causa de la desviación, DICELE S.A. E.S.P. procederá a establecer la diferencia entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor y/o usuario según el caso en el siguiente periodo de facturación.

18.8.- Facturación con equipos electrónicos. - Cuando la medición se efectúe con equipos electrónicos, el consumo facturado corresponderá al consumo registrado por el equipo de medición durante el periodo de facturación.

Cláusula 19a.- LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO. Para liquidar los consumos a los suscriptores y/o usuarios en cada periodo de facturación, DICELE S.A. E.S. P aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el suscriptor y/o usuario.

19.1.- Liquidación de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los suscriptores y/o usuarios del respectivo conjunto habitacional.

Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, DICELE S.A. E.S.P. podrá facturar directamente a cada suscriptor y/o usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la Asamblea en la cual se tomó esa decisión.

19.2.- Aproximación del valor total de la factura. - DICELE S.A. E.S.P, podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es igual o superior a cinco pesos (\$5.00) DICELE S.A. E.S.P, podrá aproximar a los diez pesos (\$10.00); en caso contrario se depreciará.

Cláusula 20.- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. - Para elaborar las facturas DICELE S.A. E.S.P. adoptará mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del cliente durante un periodo de facturación y sus promedios de consumo anteriores. Se entenderán por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual, sean mayores a un cincuenta (50%) por ciento. DICELE S.A. E.S.P. practicará las visitas y realizará las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

20.1.- Facturación en caso de desviaciones significativas. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, DICELE S.A. E.S.P. determinará el consumo con base en los consumos anteriores del cliente, o con los consumos promedios de clientes en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual. En la factura de cobro DICELE S.A. E.S.P. especificará la causa de la desviación.

20.2.- Restablecimiento económico por desviaciones significativas. Una vez aclarada la causa de las desviaciones, DICELE S.A. E.S.P. establecerá las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados a cargados al cliente, según sea el caso, en el siguiente periodo de facturación.

20.3.- Plazo máximo para realizar la investigación de desviaciones significativas y el cobro de servicios no facturados por error u omisión. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, después de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, caduca para DICELE S.A. E.S.P., y por ello no podrá cobrar bienes o servicios que no hubiere facturado a su debido tiempo por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del cliente.

Parágrafo: las desviaciones significativas de los usuarios que ostentan la calidad de estacionales, serán analizadas de manera individual para evaluar su viabilidad.

CAPÍTULO VI DEL PAGO Y MÉRITO DE LA FACTURA

Cláusula 21a.-PAGO. Es la contraprestación que el suscriptor y/o usuario debe cancelar a DICELE S.A E.S.P. dentro de los plazos estipulados en la factura de cobro, por el consumo de energía o los servicios que en desarrollo del presente contrato se le presten.

PARÁGRAFO PRIMERO. - PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN. - De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 99 numeral 9, de la ley 142 de 1994, la empresa no podrá exonerar del pago del servicio de energía a ninguna persona natural o jurídica.

PARÁGRAFO SEGUNDO. - CESIÓN DE DERECHOS ECONÓMICOS. - DICELE podrá ceder sus derechos económicos. Las instrucciones para el pago de la factura se indicarán dentro del cuerpo de la misma.

Cláusula 22a.- INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO. - Es la falta de pago dentro del plazo estipulado en la factura de cobro y dará lugar a la suspensión del servicio. Cuando el incumplimiento del pago sea mayor a dos (2) facturas consecutivas, podrá procederse a la suspensión del servicio.

En consecuencia, no pagada una factura dentro del plazo señalado por DICELE S.A. E.S.P. podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes, sin perjuicio de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

Cláusula 23a.- MÉRITO DE LA FACTURA. - Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial.

En caso de mora del suscriptor y/o usuario en el pago de los servicios y conceptos facturados, DICELE S.A E.S.P. podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos.

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen a razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

Cláusula 24a.- COBRO DE OTROS SERVICIOS. - DICELE S.A E.S.P. únicamente podrá cobrar tarifas por concepto de la prestación de los servicios que trata la Ley 142 de 1994. En consecuencia, no pueden incluir en la factura de servicios públicos cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los servicios, salvo que cuenten con la autorización expresa del usuario de conformidad con el Decreto 828 de 2007.

CAPÍTULO VII PROCEDIMIENTO PARA DETECCIÓN, EVALUACION Y COMPROBACION DE ANOMALIAS

Cláusula 25.- RECUPERACION DE ENERGIA. - En caso de detectar alguna pérdida de energía no técnica en los equipos de medida o acometidas que condujeron a que los consumos reales no fueran registrados en su totalidad, DICELE S.A E.S.P, de conformidad con el artículo 150 de la ley 142 de 1994, podrá cobrar los consumos no registrados ni facturados hasta cinco (5) períodos de facturación basados en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor y/o usuario, en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

Clausula 26a.- EVALUACION Y COMPROBACIÓN DE LAS ANOMALÍAS: En ejercicio del derecho de recuperación de pérdidas no técnicas, DICELE S.A E.S.P., podrá efectuar revisiones, con el propósito de verificar el correcto funcionamiento del sistema de medición del inmueble, el cual consta de las siguientes actividades básicas:



DICELER S.A. E.S.P.

- 26.1.** Una vez ubicado el predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida que se pretende verificar, el funcionario y/o contratista, se identifica, solicita la presencia del propietario y/o usuario y/o suscriptor (mayor de edad), para realizar la revisión informándole el derecho a solicitar asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión; transcurrido un plazo máximo de Cuarenta y cinco (45) minutos sin hacerse presente el testigo, se hará la revisión y pasará a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo del usuario y el estado de las conexiones eléctricas del predio, constatando el cumplimiento de los aspectos técnicos generales derivados del Contrato de Servicios Públicos.
- 26.2.** El funcionario y/o contratista diligencia el formato de Acta de Inspección Técnica y/o Verificación, en original y copia, en la que describe claramente la falla detectada, entregando copia a la persona hábil que haya atendido la revisión, quien deberá firmarla, en caso de no hacerlo, se dejará constancia de ello; el original se remitirá al subproceso Gestión y Control de Pérdidas de Energía.
- 26.3.** En el mismo momento en que se detecte la falla, la empresa procederá a eliminar la causa o causas que la originaron o a reemplazar el elemento informando al suscriptor y/o usuario las adecuaciones en las instalaciones eléctricas que debe asumir y el término para su cumplimiento.
- 26.4.** Si de la revisión se deduce que es necesario retirar el medidor, se procede a retirarlo y se le entrega al usuario; si el medidor tiene error en la medida se procede a instalarle el sello de control y se lleva a la empresa para ser enviado a calibración, se le advierte al suscriptor y /o usuario que puede asesorarse y hacerse acompañar de un técnico particular; se deja constancia de todo lo actuado en el Acta de Inspección Técnica y/o Verificación.
- 26.5.** El subproceso Gestión y Control de Pérdidas de Energía realiza análisis y verificación de los datos del predio en el SIC (Sistema de Información Comercial) y el archivo del usuario, tales como: análisis de consumos, reincidencias, etc., y la causal detectada, emite concepto técnico y entrega al Grupo encargado de realizar el procedimiento de recuperación de energía por pérdidas no técnicas, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la revisión.
- 26.6.** El Grupo encargado de realizar el procedimiento recibe los documentos remitidos por el subproceso Gestión y Control de Pérdidas de Energía, determina la causal para el cobro de la recuperación, las pruebas que pretende hacer valer tales como: acta(s) de inspección (es) técnica (s), prueba de un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, que permita identificar o detectar alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del medidor de Energía o equipo de medida, o en los elementos de seguridad que impidan o hayan impedido el normal registro de consumos. análisis histórico de consumos, mediciones efectuadas a través de medidor testigo, fotografías, videos, ayudas tecnológicas y conceptos técnicos, etc.
- 26.7.** Realiza en el sistema una preliquidación del valor de la energía a recuperar.
- 26.8.** Elabora y envía al propietario y/o suscriptor y/o usuario comunicación del inicio de la actuación administrativa para que se presente a la Empresa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la comunicación, para controvertir el cobro, las pruebas practicadas por la empresa y/o aportar las que considere pertinentes, procedentes y conducentes para el ejercicio de su defensa.
- 26.9.** Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, el propietario y/o suscriptor y/o usuario, no controvierte el cobro, ni las pruebas practicadas, se procederá a emitir el acto administrativo que corresponda y se cita para la notificación personal.
- 26.10.** Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la citación, el propietario y/o suscriptor y/o usuario, no se presenta para la notificación personal, se procede a notificar por aviso.
- 26.11.** Si el propietario y/o suscriptor y/o usuario controvierte el cobro, presenta el escrito de descargos y solicita la práctica de pruebas se decretarán mediante auto, previo análisis de su conducencia, procedencia y pertinencia, teniendo como medios de prueba los consagrados en los artículos 40 y 48 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, el auto señalará el objeto de las mismas, la hora y el término de su práctica.
 - a. Número del acta de Inspección técnica o verificación, número del contador y número del código de cuenta.
 - b. Nombres y apellidos, firma, domicilio, dirección, número de la cédula del propietario, suscriptor y/o usuario o de su representante o apoderado.
 - c. Documento que acredite la calidad en que actúa.
 - d. Poder debidamente autenticado, si quien actúa lo hace a nombre del propietario,

- suscriptor y/o usuario.
- e. Exposición detallada y precisa sobre las razones de su defensa.
 - f. Relación de las pruebas que pretenda hacer valer.
- 26.12.** Las pruebas que sean requeridas por el suscriptor y/o usuario y que por sus características contemplen un costo para su práctica, podrán ser cobradas a éste por la empresa.
- 26.13.** Se envía copia del auto de pruebas al suscriptor y/o usuario, con el fin de garantizar el principio de publicidad y contradicción, indicándole que contra el auto que niega pruebas, procede el recurso de reposición ante el funcionario que lo emitió, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo.
- 26.14.** Analizados los descargos y concluido el término probatorio, la Empresa emite el acto administrativo de liquidación, en forma motivada.
- 26.15.** Cita al propietario y/o suscriptor y/o usuario, para que se presente a la Empresa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo, a notificarse personalmente del Acto Administrativo, con la advertencia que contra dicha decisión procede presentar en un mismo escrito los recursos de reposición ante el funcionario encargado del procedimiento y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación.
- 26.16.** Si no se presenta a notificarse personalmente se da aplicación al artículo 69 del C.P.A.C.A vencido el término de los cinco (5) días siguientes a la notificación personal o por aviso, sin que el propietario, suscriptor y/ o usuario interponga los recursos, el acto administrativo de liquidación quedará en firme, será válida la notificación electrónica si el usuario lo autoriza previamente.
- 26.17.** Si el propietario y/o suscriptor y/o usuario sólo interpone el recurso de reposición, una vez analizado el escrito, se desata, confirmando, modificando o revocando la decisión inicial contra la que no procede ningún recurso quedando agotada la actuación administrativa.
- 26.18.** Si el propietario y/o suscriptor y/o usuario interpuso el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, se resuelve el de reposición mediante Resolución motivada y se concede el de apelación ordenándose la remisión a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.
- 26.19.** Contra la decisión que rechace el recurso de Apelación, procederá el recurso de Queja, en los términos consagrados en el artículo 74 numeral 3 del C.P.A.C.A.
- 26.20.** Resuelto el recurso de apelación por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se recibe la resolución que contiene la decisión, se anexa al expediente y se da cumplimiento comunicándole al propietario y/o usuario y/o suscriptor.
- 26.21.** Agotada la actuación administrativa y una vez en firme la decisión, DICELE S.A. E.S.P., cargará en la factura los valores a que haya lugar.

CLAUSULA 27.- TIPIFICACION DE CONDUCTAS QUE DAN LUGAR A RECUPERAR ENERGÍA.

A continuación, se describen las conductas consideradas violatorias del Contrato de condiciones Uniformes y se establece el procedimiento para cobrar la energía dejada de facturar, que se aplicará en cada caso.

- 27.1** Irregularidad en las conexiones o aparatos de medición o control o alteraciones que impidan su normal funcionamiento.
- 27.2.** Derivación del servicio mediante una acometida antes del aparato de medición, o conexión de equipos o aparatos a las acometidas externas sin la autorización de DICELE S.A E.S.P.
- 27.3.** Reconexión no autorizada de un servicio suspendido.
- 27.4.** Utilizar el servicio a través de una acometida irregular

Cláusula 28a.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR LA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR COMO CONSECUENCIA DE UNA ANOMALÍA O DE UNA IRREGULARIDAD DERIVADA DE UN INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE

CONDICIONES UNIFORMES: La no variación de consumo no es prueba para desvirtuar y dejar sin validez la existencia de la anomalía y/o irregularidad encontrada toda vez que esta se encuentra determinada y probada en el Acta de Revisión, informe de laboratorio y todas las demás pruebas obtenidas.

- 28.1.** La energía dejada de facturar, se calculará de la siguiente manera:



DICELEER S.A. E.S.P.

- ❖ CE x Número de meses a recuperar – CF de los mismos periodos sobre los cuales se recupera energía.
- ❖ CF= Consumo Facturado.
- ❖ CE= Consumo Estimado. Este el consumo que la empresa considera que el usuario debió facturar en condiciones normales, es decir sin la existencia de la irregularidad y/o la anomalía

28.2. El consumo estimado se puede obtener con cualquier de los siguientes métodos:

- ❖ Con base en el porcentaje - de error del medidor, dictaminado por el Laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ❖ Con base en el promedio de los consumos posteriores a la normalización de la medida.
- ❖ Con base en el censo de carga del usuario.
- ❖ Con base en la corriente registrada en las líneas directas y/o acometidas irregulares.
- ❖ Con base en las corrientes registradas por la acometida principal.
- ❖ Con base en el porcentaje de error consignado en el acta de visita.
- ❖ Con base en el consumo promedio del estrato al cual pertenece el usuario, siempre y cuando este corresponda a un usuario residencial

Para el caso del censo de carga, el consumo estimado se determinará de la siguiente manera: el aforo de carga individual del predio multiplicado por el factor de utilización y por el tiempo de permanencia de la irregularidad tomado en horas.

28.3. En caso de anomalía y/o irregularidad en la medición o en los elementos de conexión de la Energía reactiva, se procederá de acuerdo con lo establecido en la Regulación vigente para este aspecto.

28.4. Tarifa Vigente: La tarifa vigente en el caso residencial será la del rango de consumo donde se ubique el consumo mensual calculado por DICELEER S.A. E.S.P. y en el caso no residencial será la tarifa máxima de Energía según la clase de servicio, nivel de voltaje y sistema de facturación.

Cláusula 29a.- 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”.

De acuerdo con las leyes aplicables en materia penal, DICELEER S.A. E.S.P. a través de su Representante Legal, podrá recurrir a la autoridad competente conforme con los parámetros establecidos, a presentar la querrela correspondiente para ejercer la acción penal por el uso indebido o fraudulento del servicio domiciliario de energía y adelantar las acciones judiciales necesarias para obtener el restablecimiento del derecho y el resarcimiento del daño ocasionado por la conducta punible.

CAPÍTULO VIII DE LA SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS

Cláusula 30.- CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. - DICELEER S.A. E.S.P. podrá proceder a suspender el servicio cuando se presente cualquiera de las siguientes causales.

30.1.- POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO. -

30.1.1.- Por falta de pago oportuno en las facturas del cobro del servicio público domiciliario, correspondiente a un (1) período de facturación; salvo que exista reclamación o recurso interpuesto previamente, en este evento el reclamante deberá cancelar las sumas no

reclamadas, la suspensión en este caso la podrá realizar la empresa desde el mismo momento en que el usuario y/o suscriptor incurra en mora en el pago de la factura. **30.1.2.-** Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio por una cuenta de cobro adulterada.

30.1.3.- Por no proveer oportunamente el medidor de energía de conformidad con los requisitos técnicos exigidos, o no permitir su instalación por parte de la empresa.

30.1.4.- Por impedir la revisión, el traslado, el retiro o verificación del equipo de medida y de las instalaciones, o corrección del medidor cuando sea necesario para garantizar una correcta medición. Si del resultado de las revisiones o verificaciones se determina la necesidad de realizar adecuaciones sobre las instalaciones y éstas no se ejecutan en el plazo otorgado DICELE S.A. E.S.P. S.A. E.S. P, podrá suspender el servicio.

30.1.5.- Por adulterar, dañar o retirar las conexiones o equipos de medida o parte de este; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o que los existentes no correspondan con los instalados por la empresa.

30.1.6.- Por impedir la conexión a puntos eléctricos de la empresa u obstaculizar la conexión, utilización, operación, mantenimiento de líneas y redes o instalación de equipos necesarios para el suministro del servicio público domiciliario.

30.1.7.- Por realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de la empresa.

30.1.8.- Por encontrarse fraude o adulteración en las conexiones, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, etc. o líneas o por incumplir el pago de las sanciones, cuando ésta quede en firme.

30.1.9.- Por suministrar energía eléctrica a otro inmueble distinto al beneficiario del servicio.

30.1.10.- Por efectuar sin autorización de la empresa, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

30.1.11.- Por la alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de la prestación del servicio.

30.1.12.- Impedir la utilización, operación, o mantenimiento de líneas, redes, transformadores y demás equipos de uso general necesarios para suministrar el servicio.

30.2.- POR INTERES DEL SERVICIO. -

30.2.1.- Por reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, de lo cual DICELE S.A. E.S.P. S.A. E.S.P. dará aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios debidamente publicadas en diarios y/o emisoras con cobertura en el municipio o zona afectada y a través de los cuales la empresa informará a la comunidad los términos de la suspensión del servicio.

30.2.2.- Por inestabilidad del inmueble o del terreno, previo acto administrativo debidamente notificado al suscriptor y/o usuario. En caso de urgencia bastará la simple comunicación a cualquier persona que ocupe el inmueble.

30.3.- DE COMÚN ACUERDO. - DICELE S.A. E.S.P. podrá suspender el servicio cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados y se encuentre el suscriptor a paz y salvo por todo concepto. La solicitud debe ser presentada por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación 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 otro periodo de seis meses (6).

Cláusula 31a.- PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. - Cuando el suscriptor y/o usuario se encuentre incurso en una de las causales de suspensión descritas en el artículo anterior, el procedimiento de suspensión será el siguiente. -

31.1.- Una vez detectada la causal, si es por falta de pago, se ordenará ejecutar la suspensión. La persona autorizada, al llegar al inmueble se identificará e informará sobre el motivo objeto de la acción. El usuario sólo se podrá oponer a la ejecución de la acción de suspensión cuando en el momento de la visita presenten físicamente la factura original cancelada.

31.2.- Si la causal de suspensión es ajena a la falta de pago, tan pronto se configura la causal, la persona autorizada procederá a ejecutarla.

PARÁGRAFO. - CONSTANCIA. - En todo caso la empresa dejará en el inmueble una constancia indicando la causa de suspensión del servicio y los trámites a seguir para la reconexión.

Cláusula 32a.- OBLIGACIONES EN LA SUSPENSIÓN. - DICELE S.A. E.S.P., está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando éstos hayan sido motivados por violaciones del suscriptor y/o usuario a las condiciones de este contrato. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el

cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Exista o no suspensión, la empresa podrá ejercer todos los demás derechos que la ley y el presente contrato le conceden para sancionar el incumplimiento.

Cláusula 33a.- EXISTENCIA DE LAS OBLIGACIONES. - La suspensión del Servicio de Común acuerdo no libera al suscriptor y/o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. DICELE S.A. E.S.P. podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, financiaciones o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación. De igual forma podrá facturar los demás valores que no estén asociados con los cargos tarifarios aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, los cuales deberán contar con la autorización expresa del usuario.

En ningún caso DICELE S.A. E.S.P. autorizará la suspensión de servicio de común acuerdo, para cuentas que no tengan instalados equipos de medida.

PARÁGRAFO. - CANCELACIÓN PREVIA. - Para que opere la suspensión de común acuerdo, suscriptor y/o usuario deberá cancelar previamente el valor establecido para la suspensión.

Cláusula 34a.-REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN. - Para restablecer el suministro del servicio de energía es necesario que se elimine la causa que originó la suspensión y se cancelen los cargos a que hubiere lugar. Una vez eliminadas las causas que la originaron se restablecerá el servicio en un término no mayor a un (1) día hábil.

Los cargos por suspensión y reconexión, serán cobrados en la factura una vez ejecutadas dichas acciones de acuerdo al cronograma de facturación e incluye todos los costos asociados con el control de suscriptor y/o usuarios morosos. La suspensión y reconexión sólo podrá ser ejecutada por personal autorizado por la empresa y quien la efectuó por su cuenta se le podrá iniciar un proceso administrativo tendiente a una recuperación de energía.

Cláusula 35a.- CAUSALES PARA EL CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO. - El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a DICELE S.A. E.S.P. o a terceros, le permitirá a la empresa tener por resuelto el presente contrato y proceder al corte del servicio.

SERÁN CAUSALES PARA EL CORTE, LAS SIGUIENTES.

- 35.1.** El atraso en el pago de tres facturas del servicio y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa y que permite tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.
- 35.2.** Reconexión no autorizada del servicio por más de dos veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- 35.3.** Reincidir en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos de seguridad de los mismos, o alteraciones que impidan su funcionamiento normal, o en cualquiera otra de las causales del incumplimiento de las obligaciones del suscriptor y/o usuario.
- 35.4.** Por demolición de un inmueble en el cual se prestaba el servicio.
- 35.5.** Cuando se encuentre que se ha adulterado o falsificado la factura de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.

Cláusula 36a.- PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE. - Cuando el suscriptor y/o usuario se encuentre incurso en una de las causales de corte descritas en el artículo anterior, el procedimiento será así:

Una vez detectada la causal la empresa ordenará el corte, la persona autorizada al llegar al inmueble se identificará, y procederá a ejecutar la acción e indicará los trámites a seguir para la reinstalación del servicio.

En todo caso la persona autorizada por la empresa para realizar el corte dejará en el inmueble una constancia indicando la causa del mismo y los elementos retirados.



DICELE S.A. E.S.P.

El corte del servicio implica el retiro de la acometida, el medidor y equipos asociados a la medida y tales elementos se entregarán al suscriptor y/o usuario mediante acta firmada por el mismo, siempre que no sean propiedad de la empresa.

En el evento que el predio se encuentre desocupado o el suscriptor y/o usuario no se encuentre presente para la ejecución del corte del servicio, la empresa procederá a levantar el acta técnica donde se registre el estado de los elementos eléctricos retirados, si hay medidor debe dejar la evidencia de que el mismo se deja instalado y su estado. Los elementos retirados si están en buen estado la empresa responderá al usuario por dichos elementos si posteriormente solicita la reconexión del servicio, la Empresa procederá a la instalación de una acometida de las mismas características de la retirada, sin cobrarle valor alguno por concepto de este material o elemento.

El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la empresa inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda y las demás acciones a que haya lugar.

Cláusula 37a.- REINSTALACION DEL SERVICIO EN CASO DE CORTE. - Para la reinstalación del servicio, el interesado deberá cumplir con los mismos requisitos de las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de éste y del respectivo inmueble existan, los intereses moratorios de ley y las tarifas de reinstalación.

CAPÍTULO IX DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

Cláusula 38a.- ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. - En DICELE S.A. E.S. P existe una oficina encargada de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales de manera presencial, escritos o por medio electrónico que presenten en forma respetuosa los usuarios, los suscriptores, o los suscriptores potenciales en relación con la prestación del servicio.

Cláusula 39a.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. -

1. Designación de la autoridad a la cual se dirige.
2. Identificación del inmueble y su dirección con el señalamiento del código o número interno asignado por DICELE S.A. E.S.P., el cual aparece en la factura del cobro por la prestación del servicio de energía.
3. Indicación de nombres, apellidos e identificación del solicitante y propietario del predio, su representante o apoderado si fuere el caso, acreditando la calidad en que actúa.
4. Si la petición, queja, reclamo o recurso se presenta a través del apoderado debe allegarse copia auténtica del poder con el cual actúa.
5. Dirección para citaciones o notificaciones.
6. Objetivo claro y determinado de la petición, queja, reclamo o recurso.
7. Razones en la que se fundamenta la petición, queja, reclamo o recurso.
8. Las pruebas que se pretenden hacer valer cuando fuere el caso.
9. Relación de los documentos que acompañe.
10. Firma del peticionario, quejoso, reclamante o recurrente, su representante o apoderado si lo hubiere.

Cláusula 40a.- PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y RECURSO.- Una vez recepcionada la petición, queja, reclamo o recurso, el funcionario competente analizará los fundamentos y resolverá dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación; vencido el término y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja, reclamo o recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario, quejoso, reclamante o recurrente NO son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto del recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las peticiones, quejas y reclamos deben de interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha a aquel en que DICELE S.A. E.S.P, ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/ o usuario, según lo establecido en la ley 142 de 1994.

En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5)



DICELEER S.A. E.S.P.

meses de haber sido expedidas por DICELEER S.A. E.S.P. La empresa dispone de formularios para facilitar la presentación de las peticiones, quejas, reclamos o recursos a los suscriptores y/o usuarios que deseen emplearlos.

CAPÍTULO X PLAZO Y CAUSALES PARA DAR POR TERMINADO EL PRESENTE CONTRATO

Cláusula 41a.- PLAZO Y CAUSALES DE TERMINACIÓN - El plazo del presente contrato es a término indefinido, y podrá darse por terminado por común acuerdo entre las partes y los terceros que puedan resultar afectados, en los casos dispuestos por la ley o en el presente contrato.

Causales de terminación:

41.1.- Por demolición del inmueble al que se le prestaba el servicio

41.2.- Por cambio de comercializador, siempre y cuando su permanencia con DICELEER S.A. E.S.P. sea mayor a 12 meses.

41.3.- Por mutuo acuerdo de las partes, lo cual se hará constar en un acta siempre y cuando el suscriptor y/o usuario se encuentre a paz y salvo con la empresa y los terceros que resulten afectados convengan en ello.

41.4.- Por falta de pago de tres o más facturas y la reincidencia en una causal de suspensión en un periodo de dos años.

41.5.- Por decisión unilateral del suscriptor, previo cumplimiento de los requisitos normativos.

41.6.- Por vencimiento del término cuando este se haya pactado.

41.7.- Por la no actualización o ajuste de las garantías referidas en el Decreto Reglamentario 3130 de 2003 y solicitadas por la empresa.

41.8.- Por corte del Servicio

41.9.- Por solicitud expresa de autoridad competente

41.10.- Cuando se encuentren acometida, instalación, elementos de seguridad (tales como sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, etc), medidores o instrumentos de medición alterados.

41.11.- Por actuación de policía, proceso judicial relacionado con la tenencia, posesión materia o la propiedad del inmueble en el cual se presta el servicio

41.12.- Por incumplimiento reiterado de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente contrato, o en materias que afecten gravemente a DICELEER S.A. E.S.P., o a terceros.

Cláusula 42a.- TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. Cuando el suscriptor y/o usuario desee cambiar de comercializador deberá estar a paz y salvo en sus obligaciones con el comercializador que le prestaba el servicio anteriormente o garantizar las obligaciones a su cargo con un título valor. Igualmente, el usuario se compromete a informar de su decisión a la Gerencia de DICELEER S.A. E.S.P., acerca del comercializador que le atenderá, la fecha en que iniciará su nuevo contrato, y acordará con éste una fecha previa para las revisiones técnicas de las instalaciones eléctricas y de los equipos de medida pertinentes.

CAPITULO XI NORMAS GENERALES

Cláusula 43a.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA Y FIRMEZA DE LOS ACTOS. -Se entiende agotada la Vía Administrativa en los siguientes casos:

1. Cuando contra los actos administrativos no proceda ningún recurso.
2. Cuando los recursos interpuestos se hayan decidido.
3. Cuando el acto administrativo quede en firme por no haber sido interpuestos los recursos de reposición o de queja.

Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando no se interpusieron los recursos dentro de los términos, o cuando el suscriptor y/o usuario renuncia expresamente a ellos.
2. Cuando los recursos interpuestos se hayan decidido.
3. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso.
4. Cuando se acepta el desistimiento.

Cláusula 44a.- VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO. – El cumplimiento del presente contrato podrá ser verificado a través de los mecanismos que la Ley le otorga a DICELE S.A. E.S.P., y al suscriptor y/o usuario, tales como:

1. Los Comités de Desarrollo y Control Social.
2. El Grupo de Peticiones Quejas y Recursos de DICELE S.A. E.S.P.

Cláusula 45a.- CAUSALES PARA LA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES POR PARTE DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

45.1.- Por fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.

45.2.- Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del presente contrato deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.

45.3.- Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación propia del presente contrato deberá presentarse con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.

45.4.- Cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble lo enajena, opera de pleno derecho la cesión del presente contrato, salvo estipulación en contrario, informando expresamente a DICELE S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO. - LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES. - La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor y/o usuario, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, respecto de obligaciones propias del presente contrato exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor y/o usuario.

Cláusula 46a.- COPIA DEL CONTRATO. - DICELE S.A. E.S.P., está en la obligación de difundir con tanta amplitud como sea posible los términos del presente contrato, y de disponer de copias suficientes en su sede para los suscriptores y/o usuarios que lo soliciten. DICELE S.A. E.S.P., tiene el deber de entregar una copia del presente contrato a todo nuevo suscriptor. El contrato adolecerá de nulidad relativa si se omite la entrega.

Cláusula 47a.- RÉGIMEN LEGAL. - El presente contrato se rige por las disposiciones de las Leyes 142 y 143 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997 y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas Resolución No. 180398 del 7 de abril de 2004 y todas aquellas normas que los modifiquen, complementen, adiciones o sustituyan.

Cláusula 48a.- VIGENCIA DEL CONTRATO. - El presente CONTRATO es a término indefinido. Su inicio estará determinado por la fecha de la solicitud del servicio que realice el CLIENTE a DICELE S.A. E.S.P., o por aquella que se incorpore en el Anexo de condiciones especiales que se haya pactado con el CLIENTE, y estará vigente hasta que se presente cualquiera de las causales de terminación previstas en el presente contrato o cuando lo indique el mencionado Anexo de Condiciones Especiales que hace parte integral del presente contrato. En cualquier caso, la vigencia del contrato no podrá ser inferior a 12 (doce) meses, en los términos del artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997.

1. Es indispensable para la terminación del presente contrato por parte del CLIENTE, informar a DICELE S.A. E.S. P con la debida antelación de su nueva situación contractual y la notificación del agente que le continuará suministrando la energía, así como de cumplir integralmente los presupuestos contractuales y normativos establecidos para llevar a cabo dicha terminación.
2. Los usuarios que se adhieran al presente contrato, y opten por la modalidad de suministro de equipos eléctricos, bajo la modalidad de inversión empresarial y/o comodato, aceptan de manera voluntaria y no revocable, un término de permanencia superior al descrito en la normatividad vigente, según la inversión realizada por la prestadora DICELE S.A. E.S.P.
3. La modalidad de contrato descrita en el numeral 2. de la presente clausula, será regulada por las condiciones especiales que se pacten entre las partes, las cuales hace parte integral del presente contrato y son de obligatorio cumplimiento.



DICELE S.A E.S.P.

CLAUSULA 49a.- TRANSFERENCIA CONTRACTUAL. – DICELE S.A E.S.P., podrá trasladar de manera discrecional a cualquier agente comercializador debidamente registrado ante el mercado, los derechos contractuales de los usuarios de su mercado regulado y no regulado.



DICELE S.A. E.S.P.

DEFINICIONES:

Para interpretar y aplicar el presente contrato se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en la Ley, en las Resoluciones Reglamentarias expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, las demás disposiciones que modifiquen, deroguen o adicionen las anteriores que sean aplicables en el ámbito del presente contrato. Para mayor claridad se definen las siguientes.

-

Acometida. - Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general en las unidades inmobiliarias cerradas la acometida llega hasta el registro de corte general.

Acometida no autorizada. - Cualquier derivación de la red local o de otra acometida del correspondiente servicio efectuada sin autorización de DICELE S.A. E.S.P. y cuyo objeto es evitar total o parcialmente la medición del consumo por parte del prestador del servicio.

Acta de Inspección Técnica. - Es un documento diligenciado por un funcionario o contratista autorizado por DICELE S.A. E.S. P, en el que se consigna el estado y las características de las acometidas, instalaciones eléctricas, de los equipos de medida o de control, de los sellos de seguridad y demás elementos utilizados en el predio del suscriptor y/o usuarios necesarios para la correcta prestación y medición del servicio suministrado.

Activos de conexión al sistema de transmisión nacional STN. - Son los bienes que se requieren para que un generador, operador de red (OR), usuario final, o varios de los anteriores, se conecten físicamente al sistema de transmisión nacional (STN).

Activos de conexión a un STR o a un SDL. - Son los bienes que se requieren para que un generador, operador de red, usuario final, o varios de los anteriores se conecten físicamente a un sistema de transmisión regional (STR) o a un sistema de distribución local (SDL).

Activos del nivel de tensión 1.- Son los activos de uso conformados por los transformadores de distribución secundaria con sus protecciones y equipos de maniobra, al igual que por las redes de transporte que operan a tensiones menores de un kV. **Activos de uso del STN.** - Son aquellos activos de transmisión de electricidad que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV y son remunerados mediante cargos por uso del STN.

Activos de uso de STR y SDL. - Son aquellos activos de transmisión de electricidad que operan a tensiones inferiores a 220 kV, se clasifican en unidades constructivas, no son activos de conexión, son remunerados mediante cargos por uso de STR o SDL.

Aforo o Carga Instalada. - Suma de las capacidades nominales de los electrodomésticos, artefactos, motores y otros equipos, que consumen energía eléctrica y que se encuentran conectados a la instalación eléctrica de un inmueble, o que potencialmente puedan utilizarse en el mismo.

Alquiler de transformador. - Es el valor que se cobra por la utilización de transformadores que son propiedad de DICELE S.A. E.S.P y están siendo utilizados en forma exclusiva por un suscriptor y/o usuario.

Arrendador. - Persona natural o jurídico que suscribe con un arrendatario un contrato de arrendamiento, sobre un inmueble urbano residencial.

Arrendatario. - Persona natural que celebra un contrato de arrendamiento, en virtud del cual recibe la tenencia de un inmueble urbano residencial.

Aumento de Carga. - Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble por solicitud del suscriptor y/o usuario, o por determinación de DICELE S.A. E.S.P. después de efectuada una revisión, cuando detecte en el inmueble mayor carga instalada de la contratada.

Autorreconexión del Servicio. - Efectuar la reconexión del servicio sin autorización de la DICELE S.A. E.S.P.

Barrió en Desarrollo Progressivo. - Conjunto de viviendas de autoconstrucción con una infraestructura mínima de servicios y bienes públicos.

Barrió Subnormal.- Es el asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos servidos a través del sistema interconectado nacional que reúne las siguientes características: (i) que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que este se obtenga a través de derivaciones del sistema de distribución local o de una acometida, efectuadas sin aprobación del respectivo operador de red y (ii) que no se trate de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de electricidad, de conformidad con el artículo 139.2 de la Ley 142 de 1994, las respectivas normas de la Ley 388 de 1997, donde esté prohibido prestar el servicio según lo previsto en el artículo 99 de la Ley 812 de 2003. Corresponde al alcalde municipal o distrital o a la autoridad competente, previa solicitud por parte del operador de red, conforme con la Ley 388 de 1997, clasificar y certificar la existencia de los barrios subnormales, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la respectiva solicitud. **Cambio de Nombre.** - Es la actualización del nombre



DICELE S.A. E.S.P.

del suscriptor titular de una cuenta del servicio de energía en los registros de DICELE S.A. E.S. P

Cancelación de la Cuenta. - Es la solicitud expresa del suscriptor ante DICELE S.A. E.S.P. para retirar del sistema de información de ésta la cuenta del servicio de energía eléctrica.

Carga. - Potencia eléctrica medida en kW o kVA que es requerida por un elemento que consume energía de una red eléctrica.

Carga Contratada. - Carga requerida por el suscriptor y/o usuario en kVA autorizada y aprobada por DICELE S.A. E.S.P. y que se refiere a la potencia máxima que en condiciones normales de operación permita la alimentación de los equipos de un inmueble sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica. La Demanda Máxima debe ser menor o igual a la carga contratada.

Carga de Diseño. - Es la carga utilizada en el diseño eléctrico para el cálculo de protecciones, transformadores y el calibre de los cables de alimentación.

Carga instalada. - Es la suma de las capacidades nominales de los componentes limitantes de un sistema, tales como electrodomésticos, artefactos, motores y otros equipos, que consumen energía eléctrica y que se encuentran conectados a la instalación eléctrica de un inmueble, o que potencialmente puedan utilizarse en el mismo.

CI.- Costo de la energía no servida, utilizado para la liquidación del pago trimestral de compensaciones ocasionadas por los incumplimientos de los indicadores DES y FES.

CIU .- Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas.

Ciclo de facturación. - Es la denominación dada por DICELE S.A. E.S.P a cada una de las zonas en que tiene dividida su área de cobertura. Cada ciclo es establecido por la empresa y está conformado por un número determinado de suscriptores y/o usuarios para los que rigen periodos similares de facturación o consumo.

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.

Circuito Alterno. - Es el circuito que alimenta total o parcialmente una carga, cuando el circuito principal se encuentra fuera de servicio.

Circuito Principal. - Es el que normalmente está en capacidad de alimentar la totalidad de la carga contratada.

Cliente no Regulado. - Persona natural o jurídica con una demanda máxima definida por la CREG por instalación legalizada, cuyas compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente.

Cliente Regulado. - Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la CREG

Codeudor. - Persona natural que avala el cumplimiento de la obligación de pago de la factura del servicio de energía.

Código Eléctrico Nacional. - Conjunto de Normas Técnicas y de Seguridad que rigen las instalaciones eléctricas del país.

Comité de Desarrollo y Control Social. - Órgano Comunitario compuesto por usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales con el fin de asegurar la participación de los usuarios y/o suscriptores en la gestión y fiscalización de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Componente limitante. - Forma parte de un sistema y es el que determina la máxima capacidad a operar. Se tomará como elemento limitante el conductor, medidor o transformador de potencia.

Conexión. - Es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte del servicio de un inmueble y la instalación del medidor. La conexión comprende la acometida y el medidor; la instalación interna no forma parte de la conexión.

Consumo. - Cantidad de kilovatios-hora (kWh) de energía activa o reactiva (kVARh), recibidas por el suscriptor y/o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología oficialmente establecida.

Consumo Anormal. - Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor y/o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptor y/o usuario con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa en el presente contrato.

Consumo Básico o de Subsistencia. - Es la cantidad mínima de energía eléctrica utilizada en un mes por un suscriptor y/o usuario típico para satisfacer sus necesidades básicas, sobre la cual se aplican los porcentajes de subsidios establecidos por la Ley para los estratos 1, 2 y para el 3 cuando así lo establezca el Ministerio de Minas y Energía.

Consumo Estimado (CE). - Es el consumo calculado según los consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor y/o usuario o de otros con características similares (del mismo estrato o clase de servicio), o basado en aforos individuales de carga.

Consumo Facturado (CF). - Es el liquidado y cobrado al suscriptor y/o usuario, de acuerdo

con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG 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 a la propiedad del activo y al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor y/o usuario.

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

Consumo no Autorizado (CNA). - Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por DICELE S.A. E.S.P. o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos, o por fraude en los mismos, impidiendo que dicho consumo sea registrado por el medidor.

Consumo no Facturado (CNF). - Es el consumo del cual se ha beneficiado el suscriptor y/o usuario y que no ha sido cobrado por la empresa ya sea por intervención fraudulenta en los equipos de medida, control o conexiones, por error u omisión de la empresa o cualquier otra causa de las enunciadas en el presente contrato.

Consumo no Registrado (CNR). - Es el consumo del cual se ha beneficiado el suscriptor y/o usuario y que no ha sido cobrado por la empresa ya sea por intervención en los equipos de medida, control o conexiones, por error u omisión de la empresa o cualquier otra causa de las enunciadas en el presente contrato.

Consumo Prepagado. - Es la cantidad de energía eléctrica que un suscriptor y/o usuario paga en forma anticipada a la empresa, definida en el momento en que este desee voluntariamente acogerse al prepago a través del mecanismo dispuesto por la empresa.

Consumo Promedio (CP). - Es el que se determina basado en el consumo histórico de los últimos seis períodos del consumo mensual normal.

Consumo Promedio Estrato (CPE). - Es el que se determina basado en las ventas de energía de DICELE S.A. E.S.P para los suscriptores y/o usuarios con medición pertenecientes a un mismo estrato en un período específico.

Contrato de Arrendamiento. - De conformidad con el Código Civil, es aquel mediante el cual las partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de una cosa, o a ejecutar una obra o prestar un servicio y la otra a pagar por este goce.

Corte del Servicio. - Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994 y en el presente contrato de servicios públicos y en las demás disposiciones vigentes que rijan la materia.

CREG. - Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Demanda Máxima. - Es la potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un período dado, expresada en kilovatios (kW).

Denuncia del Contrato de Arrendamiento. - Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a DICELE S.A. E.S.P. 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 del mismo.

DES. - Indicador del tiempo de duración de cada interrupción en el suministro de energía eléctrica por circuito, expresado en horas por período.

Descargos. - Manifestación verbal o escrita de las explicaciones del suscriptor y/o usuario frente a los cargos formulados en su contra por DICELE S.A. E.S.P. como resultado de la visita de inspección técnica realizada a los equipos de medida y acometidas eléctricas en el cual puede solicitar y aportar las pruebas que estimen necesarias para su defensa.

Distribución de Energía Eléctrica. - Es la actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 kv. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.

DPC. - Demanda promedio de energía del suscriptor y /o usuario sobre la cual se calcula la compensación.

DICELE S.A. E.S.P.- Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica, Sociedad Anónima Empresa de Servicios Públicos.

Energía activa. - Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.

Energía reactiva inductiva. - Es la energía eléctrica utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas. No se puede transformar en energía útil.

Equipo de Medida o Contador. - Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de energía y potencia eléctrica.

Estratificación Socioeconómica. - Es el instrumento técnico que permite clasificar la población de los municipios y distritos del país, a través de las viviendas y su entorno, en estratos o grupos socioeconómicos diferentes, según factores y procedimientos



DICELE S.A. E.S.P.

establecidos por la ley y realizada por parte del Departamento Nacional de Estadística DANE, los municipios a través de las oficinas de Planeación o la entidad autorizada para tal fin.

Estudio Preliminar o Disponibilidad. - Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, DICELE S.A. E.S. P determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Este forma parte del estudio de conexión particularmente complejo.

Estudio de Conexión Particularmente Complejo. - Es aquel que involucra como proyecto al menos, el montaje de una subestación o transformador de distribución, o aquel que conlleva a un cambio de nivel de tensión para atender al suscriptor y/o usuario.

Expediente. - Conjunto de documentos que se relacionan con la actuación administrativa de DICELE S.A. E.S. P encaminada a verificar si se presentó o no incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de servicio de energía, e imponer los cobros y consecuencias económico jurídicas a que haya lugar.

Factor de potencia. - Relación entre kilovatios y kilovoltiamperios, del mismo sistema eléctrico o parte de él.

Factor del medidor. - Es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un periodo determinado. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencia.

Facturación. - Conjunto de actividades que se realiza para emitir la factura, que comprende, entre otros las siguientes actividades: 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 de cobro que la DICELE S.A. E.S.P. como persona prestadora del servicio público de energía entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente.

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

Factor de Utilización (FU). - Es el porcentaje (%) de tiempo de uso de energía eléctrica en una instalación cualquiera durante un día. Está determinado para cada caso por el nivel de carga promedio de la clase de servicio y el estrato socio económico.

FES. - Sumatoria del número de veces que el servicio es interrumpido en un Circuito, durante un período (mensual, trimestral o anual).

Fiducia. - Contrato de administración del depósito entregado en garantía por un arrendatario para respaldar el pago del servicio de energía.

Frontera comercial. - Punto de conexión entre agentes a las redes del sistema de transmisión nacional STN y los sistemas de transmisión regional STR o los sistemas de distribución locales SDL. Son los puntos de consumo de energía de los suscriptores y/o usuarios atendidos por comercializaciones diferentes al distribuidor local o que estén conectados directamente a una red de transmisión.

Garantía. - Afianzamiento para la seguridad de pago de una obligación.

Independización de Servicios. - Proceso mediante el cual la DICELE S.A. E.S.P, puede exigir que, sobre un predio con diferentes unidades habitacionales o usos del servicio, claramente identificadas por divisiones físicas tales como muros o entradas, se instale medición independiente.

Inmueble. - Son las cosas que no pueden transportarse de un lugar a otro y las que se adhieren permanentemente a ellas.

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

Intervención no Autorizada. - Se entiende como la manipulación fraudulenta sobre los equipos de medida, control y/o conexiones.

Lectura. - Registro tomado del medidor, que sirve como base para determinar el consumo.

Línea Directa. - Es la conexión irregular que se hace en las conexiones eléctricas de un predio, con el fin de hacer uso del servicio de energía sin que el consumo sea registrado y de esta manera obtener unas menores lecturas o no obtener lectura alguna.

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 de Prepago. - Dispositivo que permite la entrega al suscriptor y/o usuario de una cantidad predeterminada de energía, por la cual paga anticipadamente.

Mercado Energía Mayorista MEM. - Conjunto de sistemas de intercambio de información entre generadores y comercializadores de grandes bloques de energía eléctrica en el sistema interconectado nacional, para realizar contratos de energía a largo plazo y en bolsa sobre cantidades y precios definidos con sujeción al reglamento de operación y demás normas aplicables.

Mercado Regulado. - Es el sistema en el que participan los suscriptores y/o usuarios regulados y quienes los proveen de electricidad.

Mora. - Se considera como la falta de pago oportuno de acuerdo a la fecha estipulada en la factura de cobro que autoriza a DICELE S.A. E.S. P, para tomar las acciones que considere necesarias, tendientes a exigir el pago, la mora genera la suspensión del servicio y el cobro de intereses.

NIU O Código de Cuenta. - Es el número asignado por DICELE S.A. E.S. P a una cuenta de energía eléctrica perteneciente a un suscriptor y/o usuario para efectos de su identificación.

Nivel 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.

Nivel 1.- Tensión nominal inferior a un (1) kilovoltio (kV) (Baja tensión).

Nivel 2.- Tensión nominal mayor o igual a un (1) kilovoltio (kV) y menor a treinta (30) kV. (Baja tensión).

Nivel 3.- Tensión nominal mayor o igual a treinta (30) kilovoltios (kV) y menor a cincuenta y siete punto cinco (57.5) kilovoltios (Media tensión).

Nivel 4.- Tensión nominal mayor o igual a cincuenta y siete punto cinco kV (57.5) kilovoltios y menor de 220 kilovoltios (Alta tensión).

Notificación. - Diligencia que se lleva a cabo para poner en conocimiento del suscriptor y/o usuario y/o propietario las decisiones adoptadas por la empresa basada en las condiciones uniformes del contrato, podrán efectuarse de manera personal, por aviso y por conducta concluyente.

Número de Horas por Día (NHD). - Es el número de horas que tiene un día, cuyo valor es 24 horas.

Operador de Red (OR). - Es la empresa de servicios públicos encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un sistema de transmisión regional y/o un sistema de distribución local. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen cargos por uso de los sistemas de transmisión regional y/o sistemas de distribución local aprobados por parte de la comisión de regulación de energía y gas.

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

Petición. - Es la solicitud verbal, escrita o por cualquier medio electrónico que se presenta en forma respetuosa ante DICELE S.A. E.S. P con el fin de requerir su intervención en la prestación del servicio, la ejecución del contrato de condiciones uniformes o su terminación, la suspensión, corte del servicio y la facturación.

Pliego de Cargos. - Documento emitido por la Empresa de Servicios Públicos mediante el que se le informa al propietario y/o suscriptor y/o usuario acerca de la apertura de un procedimiento administrativo encaminado a verificar el posible incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos, el cual contiene los hechos y las pruebas recaudadas por esta entidad.

Predio. - Casa, apartamento, local, edificio o lote o también conocido como inmueble.

Poseedor. - Persona que tiene la tenencia material de un bien inmueble y sobre este ejerce actos de señor y dueño.

Propietario. - Persona que tiene la titularidad del dominio sobre un bien inmueble.

Punto de Conexión. - Es el punto eléctrico en el cual el equipo de medida de un suscriptor y/o usuario está conectado a un Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local, con el propósito de transferir energía eléctrica entre las partes.

Punto de Medición. - Es el punto en el cual el medidor del usuario se conecta a la acometida del mismo.

Queja. - Es el medio por el cual el suscriptor y/o usuario formalmente pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamo. - Es la solicitud que presenta de manera respetuosa ante DICELE S.A. E.S. P el suscriptor y/o usuario para que se revise su factura en el aspecto o aspectos de su contenido en que haya manifestado su inconformidad.



DICELE S.A. E.S.P.

Reconexión del Servicio. - Es el acto por medio del cual DICELE S.A. E.S. P 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 la Empresa.

Recuperación de Energía. - Valor de energía que un suscriptor y/o usuario ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que la empresa tiene derecho a cobrar.

Recursos. - El recurso es un acto del suscriptor y/o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato para que las revoque, aclare o modifique.

Recurso de Reposición. - Es el que se interpone ante el mismo funcionario que tomó la decisión, para que la aclare, modifique o revoque.

Recurso de Apelación. - Es el que se interpone como subsidiario del recurso de reposición ante el mismo funcionario que tomó la decisión inicial, para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la aclare, la modifique o la revoque.

Recurso de Queja. - Es el que se interpone ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o ante el superior del funcionario que emitió la decisión que rechazó el recurso de apelación.

Red Interna o Instalaciones Internas. - Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor en el caso de los suscriptores y/o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominio y en general para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

Redes de Distribución. - Conjunto de elementos utilizados para la transformación y el transporte de la energía eléctrica hasta el punto de entrega al suscriptor y/o usuario.

Red de Uso General. - Redes Públicas que no forman parte de acometidas o de instalaciones internas.

Red Pública. - Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas independientemente de la propiedad de la red.

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.

Refacturado. - Corresponde a la generación de una nueva factura, la cual lleva incorporado los correctivos o ajustes aplicados sobre la última factura.

Reinstalación del Servicio. - Es el acto por medio del cual DICELE S.A. E.S. P restablece el suministro del servicio de energía eléctrica, cuando previamente se ha efectuado el corte, se han eliminado las causas, se han pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa ha incurrido y que se hayan satisfecho las demás sanciones previstas, de acuerdo a lo establecido por el presente contrato.

Sellos. - Son elementos o sistemas de seguridad instalados en los equipos de medida para protegerlo contra interferencias.

Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica. - Es el transporte de energía eléctrica desde las redes nacionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición.

Servicio Residencial. - Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales y unidades inmobiliarias cerradas. Para efectos del servicio de energía eléctrica, 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 que se presta para otros fines diferentes al servicio residencial.

Servicio Provisional. - Es la autorización que se otorga para la prestación del servicio de energía por un plazo determinado, no puede cumplir con todos los requisitos de la instalación técnicamente adecuada.

SID. - Sistema Integrado Domiciliario.

Sistema de Distribución Local (SDL). - Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones con sus equipos asociados, que operan a los niveles de tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en uno o varios mercados de comercialización.

Sistema de Transmisión Regional (STR). - Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión al STN y el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el nivel de tensión 4 y que están conectados eléctricamente entre sí a este nivel de tensión o que han sido definidos como tales por la

Comisión de Regulación. Un STR puede pertenecer a uno o más operadores de red.

Sistema de Transmisión Nacional (STN). - Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas con sus correspondientes módulos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV.

Solicitud del Servicio de Energía. - Es el documento mediante el cual el suscriptor y/o usuario potencial manifiesta su voluntad de contratar el servicio prestado por DICELE S.A. E.S.P.

Subsidio. - Diferencia entre lo que se paga por el servicio, y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.

Superintendencia de Servicios Públicos. - Es una persona de derecho público, de carácter técnico adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios.

Suscriptor. - Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor Potencial. - Persona natural o jurídico que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

Suspensión del Servicio. - Interrupción temporal del suministro del servicio público de energía, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el presente contrato. Esta acción genera un derecho de cobro para DICELE S.A. E.S.P. En el caso de suscriptores y/o usuarios atendidos a través de un sistema de comercialización prepago cuando sea viable su instalación, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago no se considerará suspensión del servicio.

Tarifa. - Conjunto de precios especificados y aprobados por las autoridades competentes, para el cobro del servicio de energía prestado por DICELE S.A. E.S.P. 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 los suscriptores y/o usuarios de estrato 4 o suscriptores y/o usuarios no residenciales que no son beneficiarios de subsidio, ni están sometidos al pago de contribución, la tarifa corresponde al costo unitario (CU).

Tele medida. - Conjunto de elementos que permiten interrogar y controlar de manera remota el equipo de medida a través de un sistema de comunicaciones alámbrico o inalámbrico, como línea telefónica o celular entre otros.

Transformador dedicado. - Es el transformador que presta servicio únicamente a un suscriptor y/o usuario.

Usuario. - Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio de energía, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

Suscriptor Potencial. - Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

Suspensión del Servicio. - Interrupción temporal del suministro del servicio público de energía, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el presente contrato. Esta acción genera un derecho de cobro para DICELE S.A. E.S.P. En el caso de suscriptores y/o usuarios atendidos a través de un sistema de comercialización prepago cuando sea viable su instalación, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago no se considerará suspensión del servicio.

Tarifa. - Conjunto de precios especificados y aprobados por las autoridades competentes, para el cobro del servicio de energía prestado por DICELE S.A. E.S.P. 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 los suscriptores y/o usuarios de estrato 4 o suscriptores y/o usuarios no residenciales que no son beneficiarios de subsidio, ni están sometidos al pago de contribución, la tarifa corresponde al costo unitario (CU).

Tele medida. - Conjunto de elementos que permiten interrogar y controlar de manera remota el equipo de medida a través de un sistema de comunicaciones alámbrico o inalámbrico, como línea telefónica o celular entre otros.

Transformador dedicado. - Es el transformador que presta servicio únicamente a un suscriptor y/o usuario.

Usuario. - Persona natural o jurídico que se beneficia con la prestación del servicio de energía, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

ARMANDO MOLANO GONZALEZ
Representante Legal



Anexo No 1

Propuesta de precios para la ejecución de trabajos por parte de DICEL S.A E.S.P. que se encuentra publicada en la página web de la empresa.

Anexo No 2 Condiciones Especiales

En este Anexo se incorporarán solamente aquellas condiciones especiales que interesen únicamente a la DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA DE ENERGIA ELÉCTRICA DICEL S.A E.S.P. y algunos de sus clientes en particular.