

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PROFESIONALES EN ENERGÍA S.A. E.S.P.**

A continuación, se presentan las Cláusulas del Contrato que rige la relación entre PROFESIONALES EN ENERGÍA S.A. E.S.P., en adelante PEESA, y los suscriptores o usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica atendidos por esta, las cuales son condiciones uniformes para la prestación de este servicio y para el ejercicio de los derechos y las obligaciones existentes entre las partes.

En caso de ser necesaria la interpretación de algún término de este contrato, habrá de acudirse a las definiciones contenidas en la normatividad aplicable al mismo, contenidas en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997, modificado por los artículos 1 y 2 de la Resolución CREG 047 de 2004, el artículo 1 de la Resolución CREG 096 de 2004, la Resolución CREG 105 007 de 2004 y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, además de aquellas contenidas en las Leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001 y 632 de 2000, y aquellas que las modifiquen, complementen o adicionen, y todas las demás normas de rango legal y reglamentarios que regulen el servicio público domiciliario de energía eléctrica, además de las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible - CREG, el Reglamento Técnico de Instalación Eléctricas - RETIE, las normas técnicas y normas ICONTEC que resulten aplicables, en concreto. Tales Resoluciones, así como las que se refieran de manera general y/o particular a las reglas de comportamiento a que deben sujetarse empresas como PEESA, y, en especial, la Resolución CREG 80 de 2019, se entienden incorporadas al presente documento.

**CAPITULO I**

**Disposiciones Generales**

**CLÁUSULA PRIMERA – IDENTIDAD DEL OFERENTE Y DEL SERVICIO PÚBLICO QUE SE OFRECE:** En este contrato, la empresa que ofrece el servicio público domiciliario de energía eléctrica es PROFESIONALES EN ENERGÍA, S.A. E.S.P. PEESA y el servicio público domiciliario que se ofrece bajo este contrato es el domiciliario de energía eléctrica.

**CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO DEL CONTRATO:** El presente Contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes de acuerdo a las cuales PEESA presta o prestará el servicio público domiciliario de energía eléctrica a los usuarios presentes y futuros del mercado regulado, bajo las condiciones de calidad y eficiencia establecidas por la regulación vigente, a cambio de un precio en dinero.

**CLÁUSULA TERCERA - PARTES DEL CONTRATO:** Son partes en el presente contrato, en adelante CONTRATO, por una parte PROFESIONALES EN ENERGÍA S.A. E.S.P. quien en adelante se llamará PEESA, y los suscriptores y/o usuarios, que en adelante se denominarán el CLIENTE o los CLIENTES. Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble, o de la parte de éste en donde se presten los servicios públicos; los poseedores y tenedores, regulares o irregulares, en cuanto sean beneficiarios del contrato, y por lo tanto, usuarios; y los demás usuarios receptores del servicio con capacidad contractual, en los términos del Código Civil.

**CLÁUSULA CUARTA - RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO:** Este CONTRATO es un contrato por adhesión a condiciones generales, uniforme, consensual, de tracto sucesivo y oneroso que se regirá por lo dispuesto en las leyes aplicables en la República de Colombia, y en concreto por las disposiciones de los Códigos Civil y de Comercio, de las Leyes 142 y 143 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997, y las demás normas que las modifiquen, complementen o reglamenten. Hacen parte

integrante de este CONTRATO, además de estas condiciones uniformes, las condiciones especiales que se pacten con los usuarios contenidas en el Anexo de Condiciones Especiales.

**PARAGRAFO.** La modificación de la normatividad que hace parte del presente CONTRATO se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

**CLÁUSULA QUINTA – CAPACIDAD DE CONTRATACIÓN:** PEESA prestará el servicio público domiciliario de Energía Eléctrica a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, o que lo habite, siempre que ese inmueble o la parte respectiva de él, reúnan las condiciones legales y técnicas establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), exigidas por PEESA o por el Operador de Red respectivo las cuales no podrán contravenir la reglamentación establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG. La prueba de la habitación podrá efectuarse mediante cualquier medio previsto en el artículo 165 del Código General del Proceso y le corresponderá al CLIENTE aportarla.

PEESA solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a. Por razones técnicas y/o de seguridad susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato y/o en la regulación vigente.
- b. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- c. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

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.

**CLÁUSULA SEXTA – PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO:** Dada la naturaleza consensual de este CONTRATO, el mismo se perfecciona cuando el propietario o quien utiliza un inmueble determinado o parte de él, solicita la prestación del servicio, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él y las condiciones técnicas o el plan de inversiones de PEESA así lo permitan; o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

**CLÁUSULA SÉPTIMA - DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO:** Se entienden incorporados en este CONTRATO los derechos de los usuarios o suscriptores y de las empresas, consagrados en el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842 de 1991, en la ley 142 de 1994 y la Ley 143 de 1994 y en las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, en particular la resolución CREG 108 de 1997, además de todas las normas que las adicionen, modifiquen, reglamenten o deroguen.

**CLÁUSULA OCTAVA - CESIÓN DEL CONTRATO:** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien raíz urbano al cual se le suministra el domiciliario de Energía. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. La cesión del Contrato comporta la de los derechos y deberes relativos al contrato de prestación del servicio público domiciliario de electricidad.

**CLÁUSULA NOVENA - COBRO DE TARIFAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Las facturas no pagadas por los CLIENTES y cuyas obligaciones son derivadas de la ejecución de este CONTRATO podrán ser cobradas por la vía ejecutiva. Así las cosas, la factura física o electrónica expedida por la Empresa y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Conforme con la doctrina de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Ley, el hecho de no recibir la factura no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago, ni impide el ejercicio de los derechos de cobro ejecutivo y/o de suspensión o corte del servicio, en favor de la empresa.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El propietario del inmueble, el poseedor, el suscriptor y los usuarios son solidariamente responsables del pago de las facturas y en caso de mora, de las obligaciones, derechos, gastos y costos de la cobranza judicial o extrajudicial en que deba incurrir la empresa para obtener su pago, incluidos los honorarios de abogados.

**CLÁUSULA DÉCIMA – VIGENCIA:** El presente CONTRATO es a término indefinido. Su inicio estará determinado por la fecha de la solicitud del servicio que realice el CLIENTE a PEESA, 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. 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.

Es indispensable para la terminación del presente contrato por parte del CLIENTE, informar a PEESA con la debida antelación de su nueva situación contractual y del agente que le continuará suministrando la energía, así como cumplir integralmente los presupuestos contractuales y normativos establecidos para llevar a cabo dicha terminación.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Con ocasión de la aceptación de este contrato de condiciones uniformes, el CLIENTE declara que conoce que **PEESA:**

- a. Recolectará, usará y tratará sus datos para prestar los servicios propios de este contrato.
- b. Qué es de carácter facultativo responder preguntas que versen sobre datos sensibles o sobre menores de edad.
- c. Que sus derechos son los previstos en la Constitución y la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, especialmente los de conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información, los cuales puede ejercer observando los procesos de consultas y reclamos contenidos en la Política de Tratamiento de Información (PTI) de PEESA.
- d. Que los datos de contacto del responsable del Tratamiento son: Luis Felipe Molina Escobar, e- mail clientes@peesa.com.co ; tel: (601) 2452185, dirección: Tv 23 No. 94 - 33 of 801.

**PEESA** en la mayoría de los casos utiliza la información de sus clientes para el cumplimiento de su objeto social, realizar los reportes que la Ley aplicable a su actividad le exigen ante la CREG y la Superintendencia de Servicios Públicos, SSPD, y promocionar sus servicios. Teniendo en cuenta lo anterior, de manera voluntaria, previa, expresa e informada el CLIENTE autoriza a PEESA para que recolecte, use y trate sus datos personales para que cumpla su objetivo y en especial para:

- e. Administrar los servicios que se presten en el presente y/o a futuro.
- f. Realizar los respectivos reportes a las autoridades.
- g. Promocionar los servicios que ofrece PEESA.

- h. Suministrar herramientas tecnológicas que les permita a los clientes mejorar su eficiencia en los procesos de negocio, desarrollo de actividades propias de la prestación del servicio objeto de este contrato y fortalecer los lazos de unión entre sí.
- i. Permitir la consulta a las bases de datos de PEESA a las autoridades cuando la Ley las faculte para ello.
- j. Mantener el archivo histórico de la información.
- k. Almacenar la información sobre las personas vinculadas con PEESA.

## CAPITULO II

### De las Obligaciones de las Partes

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Las obligaciones de PEESA se traducen en derechos del CLIENTE. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la normatividad aplicable, son obligaciones de PEESA, las siguientes:

- a. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y dentro de los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad que defina la CREG, contenidos en el Código de Redes, Código de Distribución y en las normas que los complementen, adicione y/o modifiquen, salvo fuerza mayor, caso fortuito, mantenimientos preventivos anunciados con la debida antelación al Usuario, o racionamientos declarados por las autoridades competentes del sector.
- b. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del literal anterior, a partir de su conexión dentro del término previsto en este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. Este pago por parte del suscriptor no podrá exceder de 15 días a partir del momento en que PEESA, le notifica el valor de los mismos.
- c. Medir los consumos o, en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la ley 142 de 1.994.
- d. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Cumpliendo con los parámetros y tiempos señalados por la Ley o por la CREG. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, PEESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquélla señalada para el primer vencimiento.
- e. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- f. Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, de conformidad con lo previsto en la cláusula décima octava.
- g. Efectuar la publicación de las tarifas a aplicar en el periodo siguiente conforme a la Regulación vigente.
- h. En el momento de preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas del consumo del cliente durante un periodo de facturación frente a consumos anteriores, de acuerdo con lo previsto en la cláusula trigésima segunda del presente contrato.

- i. Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes contenidas en este CONTRATO.
- j. Disponer en la sede de PEESA de copias legibles del presente CONTRATO, el cual adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite.
- k. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio atribuible a PEESA.
- l. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.
- m. Informar a los CLIENTES acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio.
- n. Las demás contenidas en el régimen jurídico de este CONTRATO.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - OBLIGACIONES DEL CLIENTE (SUSCRIPTOR O USUARIO):** Las obligaciones del CLIENTE se traducen en derechos de PEESA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

- a. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para PEESA o los demás miembros de la comunidad.
- b. Informar de inmediato a PEESA sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
- c. Dar aviso inmediatamente a PEESA de la existencia de fallas o daños en el servicio cuando estos se presenten.
- d. Realizar el pago de los aportes de conexión.
- e. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la empresa, igualmente, reparar y reemplazar dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el CLIENTE pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del CLIENTE.
- f. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica según el medio que defina PEESA.
- g. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
- h. Solicitar duplicado a PEESA en los eventos en que la factura por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago.
- i. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los eventos que así lo requiera la empresa.
- j. Dar aviso a la empresa de la existencia de fallas o daños en el servicio, cuando éstos se presenten.

- k. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los gastos de reinstalación o reconexión en los que incurra la empresa y satisfacer las demás sanciones previstas.
- l. Permitir a las empresas el cambio de acometida y medidor cuando no tenga las características adecuadas para la prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
- m. Permitir a las empresas el retiro del medidor y de la acometida, en caso de que las empresas lo requieran para el corte del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
- n. Permitir la revisión de las acometidas internas. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, PEESA dará aviso previo al suscriptor o usuario de manera escrita sobre el día y hora en que la revisión sería realizada, respetando las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
- o. Pagar las cargas pecuniarias especiales a las que se refiere el artículo 116 del decreto 951 de 1989 y demás normas que lo aclaren, modifiquen o adicionen.
- p. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
- q. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude, defraudación de fluidos, adulteración de sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad, así como por las modificaciones que sin autorización de PEESA se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
- r. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1.994 y en las normas expedidas por las Autoridades Competentes.

### **CAPITULO III MEDICIÓN**

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida serán de quien los hubiere pagado, en los términos del art. 5 de la Resolución CREG 038 de 2014, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el CLIENTE no queda eximido de las obligaciones resultantes del CONTRATO que se refieran a esos bienes. Cuando PEESA construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - UBICACIÓN DEL MEDIDOR:** El punto de medición debe coincidir con el punto de conexión. En el caso de que la conexión se realice a través de un transformador, el punto de medición debe ubicarse en el lado de alta tensión del transformador, en los términos del artículo 19 de la Resolución CREG 038 de 2014. Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Cuando la localización del medidor ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, PEESA exigirá como condición para la reconexión del servicio el cambio de su localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Previa solicitud escrita del CLIENTE, el cambio de la localización del medidor podrá ser efectuada por PEESA, para el efecto, los valores que genere dicha adecuación se facturarán al



CLIENTE.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES:** PEESA verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los medidores y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio. El control sobre el funcionamiento de los medidores, se hará en los términos de lo exigido por la resolución CREG 108 de 1997.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA- REEMPLAZO DEL MEDIDOR:** Cuando PEESA determine que el medidor no permite medir en forma adecuada los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del CLIENTE hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de PEESA. EL CLIENTE también estará obligado a reemplazar el medidor, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. En los anteriores eventos, PEESA informará las causas que motivan el reemplazo o la reparación del medidor, requiriendo al CLIENTE para que lo adquiera o reemplace por su cuenta dentro del plazo que se le fije, el cual no será inferior a un periodo de facturación. Si el CLIENTE no reemplaza o adquiere el medidor en el plazo que se le fije, PEESA lo reemplazará por uno nuevo y lo instalará, facturando al CLIENTE el nuevo medidor.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Mientras se verifica el funcionamiento del medidor y se instala uno nuevo, el consumo se estimará de acuerdo con el procedimiento descrito en el Capítulo VI de este CONTRATO Para los eventos de manipulación del medidor o la acometida, el consumo se establecerá de acuerdo con lo señalado en este contrato para esos eventos y mientras se instale el medidor, sin perjuicio de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para lograr cumplir con lo anterior, los medidores y los transformadores de corriente o de tensión deben someterse a calibración después de la realización de cualquier reparación o intervención para corroborar que mantienen sus características metrológicas, en los términos del artículo 11 de la Resolución CREG 038 de 2014.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES INTERNAS Y LAS ACOMETIDAS:** Dado que las redes internas no son consideradas como elemento del sistema de medida en los términos de la resolución CREG 038 de 2014, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del CLIENTE y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual PEESA está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. EL CLIENTE, bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el electricista, técnico electricista o ingeniero que diseñe, construya y/o mantenga la red interna, en razón de las competencias que la Regulación y la Leyes Vigentes establezcan para cada uno de ellos. De la misma forma, dado que las acometidas no hacen parte de los elementos del sistema de medición, el diseño, construcción, mantenimiento, cuidado y vigilancia de la acometida es responsabilidad exclusiva del CLIENTE y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual PEESA está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. Sin embargo, PEESA puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA – RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES LOCALES:** EL CLIENTE no podrá utilizar las redes locales de distribución o de transmisión regional, ni realizar obras sobre estas, salvo autorización expresa del Operador de Red; corresponde a este el mantenimiento y reparación de las redes locales.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA – RESPONSABILIDAD DE PEESA SOBRE EL SISTEMA DE MEDICIÓN:** En relación con el sistema de medición, y en los términos del artículo 4 de la resolución CREG 038 de 2014, PEESA debe:

a) Asegurar que todos los elementos del sistema de medición se especifiquen, instalen, operen y

mantengan, acorde con lo establecido en la Resolución CREG 038 de 2014.

- b) Asegurar que todos los elementos del sistema de medición cumplan con los requerimientos de exactitud y calibración establecidos en la Resolución CREG 038 de 2014.
- c) Asegurar que se instalen y mantengan los mecanismos de seguridad informática, física y de protección de los equipos para que estos no sean alterados.
- d) Asegurar que los medios de comunicación sean instalados y mantenidos adecuadamente para su correcto funcionamiento, cuando el tipo de frontera así lo requiera.
- e) Asegurar el acceso a los equipos y bases de datos para efectos de realizar la interrogación local y remota de acuerdo con los requisitos y las verificaciones establecidas en la regulación.
- f) Efectuar el registro de las fronteras con reporte al ASIC acorde con el procedimiento establecido en la Resolución CREG 157 de 2011 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.
- g) Actualizar las características del sistema de medición, informadas al ASIC durante el registro de la frontera comercial, cada vez que se realice cualquier modificación de estas.
- h) Efectuar y mantener el registro de los equipos para las fronteras sin reporte al ASIC de acuerdo con el artículo 29 de la Resolución CREG 038 de 2014.
- i) Ejecutar las funciones señaladas para los Centros de Gestión de Medidas de acuerdo en el artículo 18 de la Resolución CREG 038 de 2014.
- j) Adoptar los mecanismos para que el usuario cumpla con los requisitos de la medición establecidos en la normatividad vigente.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA – PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:** La propiedad de los conductores, equipos y demás elementos o artefactos eléctricos que conforman una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, evento en el cual serán del propietario del inmueble al cual se adhieren. Sin perjuicio de las labores de mantenimiento y/o reposición que se requieran para garantizar una eficiente prestación del servicio, PEESA no podrá disponer de las conexiones cuando sean del CLIENTE, sin su consentimiento.

#### CAPITULO IV

##### Peticiones, Quejas y Recursos

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:** El CLIENTE tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las Oficinas organizadas para atención al usuario. PEESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

- a. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de multas que realice PEESA proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. Los recursos de reposición y apelación deben interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes hábiles a aquél en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario en las oficinas de la empresa.
- b. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- c. Los recursos de reposición y apelación contra los actos que resuelvan las reclamaciones por



facturación deben interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días siguientes hábiles a la fecha de conocimiento de la decisión.

- d. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado. Ellos podrán presentarse de forma directa por el CLIENTE o por cualquier mandatario suyo.
- e. PEESA podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en los Códigos General del Proceso y de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- f. PEESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el CLIENTE deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco períodos.
- g. El recurso de apelación, cuando haya sido concedido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y será tramitado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual PEESA hará los traslados pertinentes.

Para responder las quejas, peticiones y recursos, PEESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin respuesta, y salvo que se demuestre que el CLIENTE auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien los interpuso (Art. 123 Decreto 2150 de 1995).

Notificaciones: Los actos que decidan las quejas y reclamaciones deberán constar por escrito y se notificarán en la misma forma en que se hayan presentado, a saber: personalmente, por correo postal, por correo electrónico, por fax o por cualquier otro medio de comunicación.

Aquellos actos que decidan los recursos y peticiones se notificarán de conformidad con lo previsto en los Códigos General del Proceso y de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PEESA no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al CLIENTE la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA – RESPONSABILIDAD POR LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** PEESA suministrará el servicio de energía eléctrica de acuerdo con los niveles de calidad definidos por la CREG para el servicio de comercialización de energía eléctrica y contenidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, RETIE, y demás normas que lo complementen o modifiquen. El incumplimiento imputable exclusivamente a PEESA y no a terceros o al OPERADOR DE RED en la prestación continua del servicio se denomina, falla en la prestación del servicio.

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

- a. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de PEESA.
- b. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o

recargos que la falla le haya ocasionado al CLIENTE; más el valor de las inversiones o gastos en que el CLIENTE haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

**PARAGRAFO:** No habrá falla en la prestación del servicio cuando la falla en la prestación del servicio corresponda a la actividad de DISTRIBUCION DE ENERGIA, caso en el cual la falla será imputable al OPERADOR DE RED quien responda a los CLIENTES por los daños y perjuicios causados; cuando la falla corresponda a la actividad de COMERCIALIZACION DE ENERGIA, será PEESA quien responda por los daños y perjuicios causados. PEESA en calidad de COMERCIALIZADOR DEL SERVICIO DE ENERGIA, apoyará y asesorará la reclamación del usuario ante el OPERADOR DE RED, según el caso. Tampoco habrá falla en la prestación del servicio cuando:

- a. El CLIENTE y los terceros que puedan resultar afectados pacten de común acuerdo con PEESA la suspensión del servicio, suspensión del contrato o terminación del contrato.
- b. Cuando se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos siempre y cuando sean avisados oportunamente a los CLIENTES por el Operador de Red.
- c. Al CLIENTE le sea suspendido o cortado el servicio por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
- d. Se interrumpa el servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional.
- e. Se interrumpa el servicio por seguridad ciudadana y solicitadas por organismos de socorro o autoridades competentes.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Durante el período de suspensión del servicio PEESA sólo podrá cobrar intereses de mora sobre los saldos insolutos. PEESA suspenderá el servicio en los siguientes casos:

- a. **Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un CLIENTE vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello PEESA y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita PEESA, y el CLIENTE, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor, si la empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

- b. **Suspensión en interés del Servicio:** Es la suspensión que efectúa el Operador de Red para:
  1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los CLIENTES.
  2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el CLIENTE pueda hacer valer sus derechos. Los eventos anteriormente citados no constituyen falla en la prestación del servicio.
- c. **Suspensión por incumplimiento:** La suspensión del servicio por incumplimiento del

contrato, imputable al CLIENTE, tiene lugar en los siguientes eventos:

1. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de tres períodos de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.
  2. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de PEESA
  3. Dar al servicio público domiciliario de Energía Eléctrica, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado con PEESA, sin previa autorización de la PEESA.
  4. Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin previa autorización de PEESA.
  5. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o suscriptor distinto al beneficiario del servicio o CLIENTE.
  6. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
  7. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
  8. Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
  9. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de PEESA o de los CLIENTES.
  10. Impedir a los funcionarios, autorizados por PEESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los medidores, siempre que hayan cumplido los requisitos previstos en este CONTRATO.
  11. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de PEESA por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
  12. Conectar equipos sin la autorización de PEESA a las acometidas externas.
  13. Efectuar sin autorización de PEESA una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
  14. Se revenda el servicio a otro(s) usuario (s) o suscriptor(es)
  15. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
  16. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor o usuario
  17. Las demás previstas en la ley 142 de 1994 y normas concordantes.
- d. **No procederá la suspensión del servicio por la causal establecida en el literal a) de esta cláusula cuando PEESA:**
1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la ley 142 de 1994.
  2. Entrega de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado

de la misma, no se le haya enviado.

3. No factura el servicio prestado.

Si PEESA procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

- e. PEESA en el momento en que realice la suspensión del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación.
- f. 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.
- g. Haya o no suspensión, PEESA puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al CLIENTE.

## CAPITULO V TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA -TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Este CONTRATO terminará en los siguientes eventos:

- a. **Por mutuo acuerdo entre las Partes:** Siempre y cuando no se afecten intereses de terceros. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del contrato de alguna de las Partes, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si PEESA no ha recibido oposición, se terminará el contrato.
- b. **Incumplimiento del pago de las Facturas del CLIENTE por un periodo superior a 3 (tres) meses,** previo aviso de PEESA de la terminación del servicio de 10 días hábiles de antelación.
- c. **Por la suspensión del servicio por un período continuo de cinco (5) meses,** excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a PEESA.
- d. **Demolición del inmueble en el cual se presta el servicio.** Ocurrido esto, PEESA no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del CLIENTE, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
- e. **La adulteración o falsificación de la factura de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o cuando se haya hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, o para cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del mismo y sin perjuicio de las acciones penales a que hubiere lugar.**
- f. **Por la salida de PEESA como agente del mercado eléctrico colombiano, por causa no imputable a incumplimiento de la normatividad relacionada con el mercado.**
- g. **Por decisión unilateral del CLIENTE.** Con excepción de los CLIENTES localizados en áreas de servicio exclusivo, y en el caso que este contrato se celebre a término fijo, el CLIENTE podrá dar por terminado este CONTRATO, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con PEESA haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones

emanadas de este CONTRATO, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato. En este caso, el CLIENTE deberá avisar a PEESA de su decisión de terminación unilateral con una antelación equivalente a un periodo de facturación.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los literales b) y c) de esta cláusula cuando PEESA:

- h. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994.
- i. Entregue de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya enviado.
- j. No factura el servicio prestado.

Si PEESA procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el momento en que realice el corte del servicio PEESA deberá entregar una comunicación escrita al CLIENTE indicando la causal que dio origen a la medida.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA- SANCIONES PECUNIARIAS:** Sin perjuicio de las sanciones de suspensión o de corte del servicio, el incumplimiento del contrato por parte del CLIENTE facultará a PEESA para imponer sanciones pecuniarias por las siguientes causas:

- a. Encontrar una reconexión no autorizada del servicio. Cada vez que ocurra se cobrará un veinte (20%) por ciento del valor total del consumo facturado.
- b. Dar al servicio un uso distinto al convenido; PEESA cobrará una sanción pecuniaria, correspondiente al 30% del valor del consumo promedio registrado en los 3 últimos meses.
- c. Suministrar en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio; el valor de la sanción equivalente será de dos salarios mínimos legales vigentes (2SMMLV).
- d. Revender el servicio a otro(s) usuario(s), la sanción pecuniaria será de cuatro salarios mínimos legales vigentes (4SMMLV).
- e. Encontrar una acometida no autorizada, clandestina o fraudulenta: Cuando se encuentre una acometida fraudulenta, clandestina o no autorizada, PEESA cobrará una sanción equivalente a tres salarios mínimos legales vigentes (3SMMLV).
- f. Encontrar retirado(s) y/o alterado(s) y/o roto(s) o con cualquier manipulación el (los) sello(s) o elemento(s) de seguridad instalado(s) en el (los) medidor(es) y/o instrumentos de protección, control de gabinete o celda y/o transformador(es) de medida, o que los existentes no correspondan a los instalados, PEESA cobrará a título de sanción pecuniaria 15 (quince) salarios mínimos legales vigentes diarios, por cada sello. Si esta anomalía fuese encontrada por primera vez, sólo se cobrará el costo de la revisión; siempre y cuando no se encuentre otra anomalía contemplada en este CONTRATO.
- g. Cuando el (los) equipo(s) de medida y/o conexión(es) eléctrica(s) se encuentre alterado(s) y/o intervenido(s) y/o con alguna anomalía que le(s) impida su correcto funcionamiento o medición, y/o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad de energía consumida y/o se alteren y/o modifiquen las conexiones y/o placas de los Transformadores



de Corriente (CT'S) y Transformadores de Potencial (PT'S), PEESA sancionará el incumplimiento del contrato cobrando una sanción pecuniaria de cuatro salarios mínimos legales vigentes (4SMMLV). La imposición de las sanciones pecuniarias contempladas, será sin perjuicio de los trámites y costos que correspondan por la legalización del servicio, según se trate.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA - DISPOSICIÓN COMÚN A LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** Cuando sea procedente, previo el procedimiento establecido en este contrato y sin perjuicio de las sanciones previstas en el presente contrato, PEESA cobrará, de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de detectarse la irregularidad, la revisión de las conexiones, el retiro y calibración de los medidores, la instalación de éstos y la adecuación de las conexiones y acometidas con el fin de garantizar una correcta medición del consumo y un acceso permanente al sitio de ubicación del medidor para la toma de lecturas, o revisiones periódicas.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE:** Para restablecer el servicio, en los casos en que la suspensión o corte fueron imputables al CLIENTE, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que PEESA incurra, así como pagar los demás saldos a títulos de sanción o servicios previstos en este CONTRATO.

## CAPITULO VI FACTURACIÓN

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA – CONTENIDO DE LA FACTURA:** La factura expedida por PEESA contendrá los siguientes elementos:

- a. El nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
- b. Nombre del CLIENTE.
- c. Dirección del inmueble receptor del servicio.
- d. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- e. Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
- f. Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.
- g. Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
- h. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
- i. Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y cote del servicio.
- j. Valor total de la factura.
- k. Consumo en unidades físicas de los últimos 6 (seis) periodo de facturación, o de los últimos 3 periodos de facturación, cuando ella se realiza de manera bimestral.
- l. Los cargos autorizados por la CREG.
- m. El valor de las deudas atrasadas.
- n. Cuantía de los intereses moratorios y su tasa.
- o. Monto de los subsidios y su base de liquidación.
- p. Cuantía de la contribución por solidaridad y el proceso de su liquidación.
- q. Sanciones de carácter pecuniario.

- r. Cargos por concepto de reconexión y reinstalación.
- s. Los demás cobros autorizados.

En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la empresa tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

En las facturas expedidas por PEESA, ésta cobrará los servicios públicos domiciliarios, prestados directamente, así como los otros servicios públicos prestados por otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para los que se hayan celebrado convenios con tal propósito, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA – REMISIÓN Y ENTREGA DE LA FACTURA:** Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento del CLIENTE con cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el CLIENTE registre para estos efectos dirección diferente.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA - IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.-** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de energía, su valor podrá establecerse así:

- a. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor, durante los últimos tres períodos de facturación, si este hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
- b. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores, medidos con instrumentos, de la misma o de otras empresas de servicios públicos, durante los últimos tres períodos de facturación, si el número y las actividades de los consumidores beneficiados con el contrato de esos otros suscriptores, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

De no ser posible aplicar procedimientos descritos en los numerales anteriores, se determinará el consumo con base en aforo individual, que se haga teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – INVESTIGACION DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.-** Cuando un cliente presente desviaciones significativas en un periodo de facturación y no se haya catalogado a el usuario como uno con consumo estacional, se establecerá el consumo con base en el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 que fue modificado por la resolución CREG 105 007 de 2024 , mientras se establece la causa de la desviación.

Se entiende por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones en los consumos comparados con los promedios de los últimos doce períodos cuando la facturación es mensual.

Para calcular el consumo a partir del cual se considera desviación significativa de consumos se

aplican las fórmulas de límite inferior y límite superior, conforme con el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 que fue modificado por la resolución CREG 105 007 de 2024.

Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas la Empresa programará 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.

La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en un documento anexo a la factura.

Para tal fin la empresa aplicará el proceso de analítica de datos de acuerdo con lo dispuesto en el ANEXO 1 al presente contrato, que se utilizará para determinar si la variación de consumos del periodo de facturación en estudio está fuera de los límites establecidos por la empresa y por lo tanto es procedente realizar la visita técnica de verificación al sistema de medida. LA EMPRESA se reserva el derecho de variar los porcentajes indicados de acuerdo con lo estipulado en el artículo 37 de la Resolución 108 de 1997 expedida por la CREG.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El usuario podrá informar a la empresa la caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año. En estos casos la empresa no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el usuario lo solicite o que la empresa lo encuentre necesario.

Para tal fin la empresa dispone en la página web [www.peesa.com.co](http://www.peesa.com.co) de un formato donde el usuario pueda registrar esta novedad.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En los periodos de facturación siguientes al que se inicie una investigación por desviaciones significativas de consumo del usuario, solo se realizará nuevamente el procedimiento definido una vez la empresa encuentre la causa de la desviación, ajuste los consumos del periodo en investigación y los consumos de los periodos siguientes según sea el caso.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Cuando se inicie para un cliente una investigación por desviaciones significativas, se facturará con base en lo establecido en el artículo 38 de la Resolución CREG 108 de 1997 que fue modificado por la resolución CREG 105 007 de 2024, mientras se establece la causa de la desviación.

Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas el usuario deberá pagar su factura y una vez la empresa determine la causa de la desviación ajustará los valores cobrados en el siguiente periodo de facturación conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA - CONDICIONES DE PAGO.-** El CLIENTE deberá efectuar el pago del servicio y demás aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en las facturas en los bancos y medios de pago señalados en la factura. Todo CLIENTE está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado sólo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA- INTERESES DE MORA:** En el evento en que el CLIENTE incurra en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio de energía y/o de otros servicios prestados, PEESA, podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos a la tasa más alta permitida por la ley vigente en Colombia.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA- MODIFICACIONES:** Cualquier modificación que se introduzca al

contrato por parte de PEESA, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación o en la factura dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la empresa, el día 18 de julio de 2024.



**LUIS FELIPE MOLINA ESCOBAR**

Representante Legal

**ANEXO 1 . PROCESO DE ANALITICA DE DATOS EN INVESTIGACION DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.**

PEESA en cada una de las facturas emitidas a partir del 25 de julio de 2024, incluirá un apartado dentro de la factura que contenga como mínimo la siguiente información con la cual determinará si para el usuario procede o no la realización de una visita técnica de verificación del sistema de medición.

Consumos	KWh/mes
Promedio Normalizado 12 meses	
Límite Inferior Consumo	
Límite Superior Consumo	
Consumo Normalizado mes actual	
¿Consumo fuera de Límites ?	Sí/No
Variación mes actual vs promedio	
¿Requiere Visita al sistema medida?	Sí/No

Se inicia informando al usuario cuál es su consumo promedio de los últimos doce (12) meses normalizados a meses de 30 días, junto con el cálculo de los consumos límite superior e inferior conforme lo establece la resolución CREG 105 007 de 2024 determinado a partir de la desviación estándar poblacional.

Cuando un usuario presente un consumo normalizado del mes actual que exceda el límite superior o el límite inferior de consumos, se presentara una alarma que indica que el consumo Sí está fuera de límites y que procede una investigación por parte de la empresa.

Finalmente se presenta al usuario cual es el porcentaje de variación de su consumo actual con respecto al promedio de consumos de los últimos doce meses, en donde si se presentan variaciones superiores a las establecidas en la siguiente tabla, se procederá con una visita tecnica de verificación del sistema de medida por parte de la empresa y que en los casos en los cuales las variaciones del mes actual con respecto al promedio estén dentro de las variaciones permitidas no será necesario la realización de una visita, toda vez que con la analítica de datos presentada se puede asegurar que el sistema de medida está operando en su rango de linealidad y que el usuario por su actividad comercial ha aumentado o reducido su consumo proporcionalmente.

Rango	Consumo promedio últimos doce meses (KWh/mes)		Variación Limite del consumo para realizar Visita (% vs Prom)	
	Desde	Hasta	% Reducción	% Incremento
Rango 1	0	4.999	-50%	50%
Rango 2	5.000	en adelante	-35%	50%