

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

TITULO I

Este contrato se celebra entre ENERGIA PARA EL AMAZONAS S.A. E.S.P. – ENAM S.A. E.S.P quien para sus efectos, se entiende como tal, la sociedad por acciones que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Leticia, por una parte, y por la otra el "SUSCRIPTOR" o "SUSCRIPTOR O USUARIO", quien solicita recibir el servicio de energía eléctrica que presta LA EMPRESA, acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de condiciones uniformes.

CAPITULO I
Disposiciones Generales

CLAUSULA 1.- DEFINICION DE CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELÉCTRICA: De conformidad con el artículo 128 de la ley 142 de 1994, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual ENERGIA PARA EL AMAZONAS S.A. E.S.P. S.A. E.S.P. – ENAM S.A. E.S.P presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un SUSCRIPTOR O USUARIO a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las Condiciones Uniformes aquí definidas.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas en él, sino todas las que la empresa 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 SUSCRIPTORES O USUARIOS.

CLAUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO: El presente Contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes de acuerdo a las cuales ENERGIA PARA EL AMAZONAS S.A. E.S.P., en adelante ENAM S.A. E.S.P prestará el servicio de suministro y distribución de energía eléctrica a los SUSCRIPTORES O USUARIOS presentes y futuros del mercado regulado, en adelante SUSCRIPTOR O USUARIO, en condiciones de calidad y eficiencia establecidas por la regulación vigente a cambio de un precio en dinero, de acuerdo al régimen tarifario establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas o quien haga sus veces. Este servicio se podrá prestar en todo el Departamento del Amazonas.

CLAUSULA 3.- EXISTENCIA DEL CONTRATO: Existe contrato de prestación del servicio público domiciliario de comercialización de energía eléctrica, desde que ENAM S.A. E.S.P define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por ENAM S.A. E.S.P.

En consecuencia, el SUSCRIPTOR O USUARIO, con la solicitud de servicio, acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de Energía Eléctrica o que hayan sido fijadas por ENAM S.A. E.S.P., para regular la relación con sus SUSCRIPTORES O USUARIOS y, por lo tanto, se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los SUSCRIPTORES O USUARIOS a quienes en la actualidad ENAM S.A. E.S.P les presta el servicio público domiciliario de comercialización o suministro de energía, se entiende que se adhieren al presente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El presente contrato entrará en ejecución una vez el SUSCRIPTOR O USUARRIO se encuentre en las condiciones técnicas que determina el Código de Distribución y Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

CLAUSULA 4.- PARTES DEL CONTRATO: Forman parte del presente contrato por una parte ENERGIA PARA EL AMAZONAS S.A. E.S.P. - ENAM S.A. E.S.P quien en adelante se llamará ENAM S.A. E.S.P y por otra parte, el SUSCRIPTOR O USUARIO o aquellos a quienes éste último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o disposición legal.

ENERGIA PARA EL AMAZONAS S.A. E.S.P. - ENAM S.A. E.S.P., es una sociedad anónima de nacionalidad colombiana, constituida mediante escritura pública No 73 del 9 de febrero de 2010 de la notaría única de Leticia y registrada en la cámara de comercio del Amazonas, clasificada como empresa de servicios públicos Domiciliarios de naturaleza mixta, sometida al régimen jurídico aplicable a las empresas de servicios públicos y las normas especiales que rigen para el sector eléctrico.

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

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

Si el SUSCRIPTOR O USUARIO incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el presente contrato, ENAM S.A. E.S.P podrá suspender el servicio. Si ENAM S.A. E.S.P., incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad aquí prevista.

PARÁGRAFO: 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.

CLAUSULA 7.- RÉGIMEN LEGAL: Hacen parte de éste contrato no solo las estipulaciones escritas en él, sino todas las que ENAM S.A. E.S.P aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, así como lo estipulado en las Leyes 142 y 143 de 1994, Ley 689 de 2001, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), el Ministerio de Minas y Energía, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio de Energía.

PARÁGRAFO. 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.

CLAUSULA 8.- CESIÓN DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES: En la enajenación de bienes raíces urbanos cualquiera que sea su forma, se entiende que hay cesión del presente contrato, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

En los inmuebles rurales para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como SUSCRIPTOR O USUARIO del contrato de servicios públicos.

CLAUSULA 9.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: ENAM S.A. E.S.P presta actualmente el servicio de energía eléctrica en el departamento del Amazonas.

CLAUSULA 10.- VIGENCIA DEL CONTRATO: El presente Contrato se entiende celebrado por término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado de mutuo acuerdo o por las causales previstas en el presente Contrato o en la ley. En todo caso su relación para con ENAM S.A. E.S.P no puede ser inferior a un (1) año.

CAPITULO II
DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO

CLAUSULA 11.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: ENAM S.A. E.S.P suministrará el servicio de energía

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

eléctrica bajo la modalidad de residencial o no residencial, y a tener como SUSCRIPTOR O USUARIO, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y siempre y cuando sea viable técnicamente para ENAM S.A. E.S.P y las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las normas técnicas establecidas por la autoridad y ENAM S.A. E.S.P.

No obstante, ENAM S.A. E.S.P en ciertos casos en donde la construcción se hubiere realizado sin autorización del ente competente, podrá suministrar el servicio provisionalmente en las condiciones que sea posible hacerlo, en las condiciones que se establezcan para las zonas de difícil gestión, excepto que el bien este ubicado en zona de alto riesgo, en este último caso ENAM S.A. E.S.P podrá cortar definitivamente el servicio.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las obras de infraestructura requeridas por el SUSCRIPTOR O USUARIO deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, en virtud de un acuerdo celebrado entre ENAM S.A. E.S.P y el SUSCRIPTOR O USUARIO, ENAM S.A. E.S.P podrá ejecutar las obras de conexión, previo acuerdo de los cargos asociados a este servicio, tales como: El suministro de instalación del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida y la ejecución de la obra de conexión, con sujeción a lo que dispone la autoridad reguladora sobre esta materia.

Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o comercial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, ENAM S.A. E.S.P no podrá cobrarlos de nuevo al SUSCRIPTOR O USUARIO

PARÁGRAFO SEGUNDO: ENAM S.A. E.S.P no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud ni otros servicios ni bienes semejantes; pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo podrá cobrarse al interesado. ENAM S.A. E.S.P ofrece servicios relacionados con la conexión y en general la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo anterior, la revisión de la conexión y sellado de contadores o aparatos de medida siempre serán ejecutados por ENAM S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO TERCERO: Con el objeto de que los SUSCRIPTORES O USUARIOS y/o suscriptores ubicados en las Zonas Especiales de Prestación del Servicio público domiciliario de energía eléctrica, puedan pagar en forma proporcional a su capacidad o disposición de pago, ENAM S.A. E.S.P podrá aplicar uno o varios de los esquemas diferenciales de prestación del servicio: medición y facturación comunitaria, facturación con base en proyecciones de consumo, pagos anticipados del servicio público y periodos flexibles de facturación.

CLAUSULA 12.- SOLICITUD DEL SERVICIO: ENAM S.A. E.S.P. ofrecerá al potencial SUSCRIPTOR O USUARIO un punto de conexión factible a su sistema, cuando éste lo solicite, y garantizará el libre acceso a la red. Para tal efecto el potencial SUSCRIPTOR O USUARIO deberá presentar la solicitud para la prestación de servicio por escrito en las oficinas de ENAM S.A. E.S.P bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al SUSCRIPTOR O USUARIO potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de SUSCRIPTOR O USUARIO a la cual pertenece e identificar la naturaleza de sus actividades. Desde este punto de conexión dado por ENAM S.A. E.S.P se define el inicio de la acometida de la instalación eléctrica del potencial SUSCRIPTOR O USUARIO.

La solicitud debe incluir los siguientes datos:

- Fecha de solicitud
- Nombre suscriptor potencial
- Indicación de la calidad en la que actúa el solicitante. (propietario, arrendatario, tenedor o poseedor).
- Número de cédula o NIT.
- Dirección del predio. En caso de predios Rurales, debe adjuntarse el respectivo plano de ubicación y la copia de una factura de energía de los dos vecinos más cercanos al inmueble.
- Dirección del propietario
- Número telefónico de contacto
- Fotocopia del Certificado de tradición con vigencia no mayor a un mes. Si se trata de predios que no cuentan con matrícula inmobiliaria, deberá adjuntarse copia del

certificado de Agustín Codazzi y/o en su defecto copia del Certificado de Impuesto Predial

- Si quien solicita el servicio es un poseedor, adicional al certificado de tradición del inmueble deberá adjuntar declaración de posesión, en la cual indique el tiempo en que lleva habitando el inmueble a título de señor y dueño y exprese su responsabilidad respecto a las obligaciones generadas con la celebración del presente contrato.
- Descripción del tipo de servicio que se requiere (residencial, comercial, industrial, Oficial, Bombeo, Provisional, Especial Asistencial, Especial Educativo y Alumbrado Público)
- La potencia máxima requerida y el tipo de carga
- De requerirse tipo de servicio residencial, deberá allegarse el Certificado de Estratificación correspondiente.
- En caso de solicitudes de servicio en inmuebles ubicados en Resguardos Indígenas, se deberá adjuntar la autorización de la autoridad del corregimiento o del área o zona especial, con copia de los documentos que lo certifiquen como tal, acompañada de la copia del documento expedido por el Ministerio del Interior y Justicia o quien haga sus veces, en el cual se certifique el reconocimiento del resguardo ante el Gobierno Nacional.

La solicitud se debe entregar debidamente diligenciada y firmada 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 expedido por entidad competente con vigencia no mayor a un mes y la fotocopia de la cédula.

Si lo firma una persona autorizada debe anexar la autorización por escrito y fotocopia de la cédula del suscriptor potencial y de la persona autorizada.

PARÁGRAFO PRIMERO: Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto o en el sistema de información comercial de ENAM S.A. E.S.P los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los SUSCRIPTORES O USUARIOS.

Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR O USUARIO residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

PARÁGRAFO SEGUNDO: ENAM S.A. E.S.P definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, para certificar la factibilidad del punto de conexión, con el fin de que el potencial SUSCRIPTOR O USUARIO proceda a realizar el diseño de su instalación

Excepto en los casos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión en cuyo caso el operador de red local dispondrá de un plazo de tres (3) meses, corresponderá a ENAM S.A. E.S.P efectuar como Operador de Red Local todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los SUSCRIPTORES O USUARIOS que atiende sin perjuicio que estos asuman los costos correspondientes. De ello deberá informarse al potencial SUSCRIPTOR O USUARIO, señalando el plazo que tomará la aprobación o improbación de la solicitud.

PARÁGRAFO TERCERO: Se requiere de un estudio de conexión particularmente complejo, cuando la solicitud de conexión contenga o implique i) proyectos que involucren el montaje de una subestación o transformador de distribución; ii) y conlleve un cambio de tensión. Los proyectos de los SUSCRIPTORES O USUARIOS de los niveles de tensión I y II deberán ser realizados y firmados por un ingeniero con matrícula profesional vigente o un técnico electricista.

PARÁGRAFO CUARTO: Cuando se requieran servicios provisionales, la solicitud deberá presentarse con mínimo ocho (8) días hábiles de antelación a la puesta del servicio, con el lleno de los requisitos necesarios para tal fin.

CLAUSULA 13.- CARGO POR CONEXIÓN Y ESTUDIO PRELIMINAR: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 136 de la ley 142 de 1994, ENAM S.A. E.S.P podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato. ENAM S.A. E.S.P no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

del inmueble para cumplir sus obligaciones mientras el SUSCRIPTOR O USUARIO cumpla las suyas. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva.

Para gozar del servicio domiciliario de energía eléctrica, el suscriptor potencial deberá obtener autorización de ENAM S.A. E.S.P para el efecto, se deberá observar el procedimiento y los requisitos descritos en la CLAUSULA 12 del presente contrato. Toda solicitud de conexión requiere por parte de ENAM S.A. E.S.P de un estudio preliminar.

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

CLAUSULA 14.- EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN: Las obras de infraestructura requeridas por el potencial SUSCRIPTOR O USUARIO deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el SUSCRIPTOR O USUARIO y ENAM S.A. E.S.P., éste podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión.

Las instalaciones eléctricas internas son responsabilidad del SUSCRIPTOR O USUARIO y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otros SUSCRIPTORES O USUARIOS.

Las redes locales o de uso general que se requieran para la conexión del SUSCRIPTOR POTENCIAL, SUSCRIPTOR O USUARIO, son responsabilidad de ENAM S.A. E.S.P sin embargo, en el caso en que ENAM S.A. E.S.P presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el SUSCRIPTOR POTENCIAL, SUSCRIPTOR O USUARIO, tales obras podrán ser realizadas por éste.

CLAUSULA 15.- DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento, el aviso que el arrendador da a la empresa, con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el presente contrato, con el arrendatario que sea SUSCRIPTOR O USUARIO de los mismos.

ENAM 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. 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.

El arrendador, arrendatario o poseedor deberán cumplir con los requisitos establecidos por ENAM 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 ENAM S.A. E.S.P los siguientes:

- Diligenciar y presentar ante ENAM S.A. E.S.P el formato establecido para denuncia del contrato de arrendamiento.
- El arrendador y arrendatario deberán estar a paz y salvo por todo concepto, con ENAM S.A. E.S.P.
- El inmueble objeto de la denuncia debe tener medidor instalado.
- Otorgar alguna de las garantías establecidas por ENAM S.A. E.S.P.
- Entregar la documentación adicional señalada por ENAM S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para solicitar la denuncia del contrato,

deben presentarse los siguientes documentos:

- 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. La información consignada en dicho formulario se entiende suministrada bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende prestado con la firma del documento.
- 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 o Escritura pública de protocolización.
- Las personas jurídicas aportarán el certificado de representación legal, expedido con una antigüedad no mayor a 30 días y fotocopia de la cédula del representante legal.
- 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: Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el Contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la presentación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 numeral 1 de la Ley 820 de 2003 y las que las modifiquen o adicionen.

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

La garantía o depósito, en ningún caso, podrá exceder el valor de los servicios públicos correspondientes al cargo fijo, al cargo por aportes de conexión y al cargo por unidad de consumo, correspondiente a dos (2) períodos consecutivos de facturación, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 689 de 2001

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.

PARÁGRAFO TERCERO: De conformidad con la Ley 820 de 2003, o aquellas normas que la reglamenten, sustituyan, modifiquen o adicionen, el valor de la garantía o depósito será equivalente a dos veces el valor del cargo fijo más dos veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo se realizará con base en el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

PARÁGRAFO CUARTO. Las causales de terminación de la denuncia del contrato se darán con ocasión de los siguientes hechos:

- El incumplimiento en el pago de la factura del servicio de energía.
- Si el arrendatario suministra información falsa, incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

- Si el arrendador incumple con su obligación de informar acerca de la terminación del contrato de arrendamiento.

CLAUSULA 16.- PERFECCIONAMIENTO: Previo a la puesta en servicio de una conexión, ENAM S.A. E.S.P verificará que la acometida y en general, todos los equipos que hacen parte de la conexión del POTENCIAL SUSCRIPTOR O USUARIO cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de sus equipos no deterioraran la calidad de la potencia suministrada a los demás SUSCRIPTORES O USUARIOS.

El presente Contrato se perfecciona cuando ENAM S.A. E.S.P establezca y defina las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el SUSCRIPTOR O USUARIO, sea propietario poseedor o tenedor a cualquier título del inmueble, presenta la solicitud de servicio, de lo cual deriva entonces el carácter consensual de este tipo de contrato, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por ENAM S.A. E.S.P.

CLAUSULA 17.- NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN: ENAM S.A. E.S.P solo podrá negar la solicitud por escrito de conexión del servicio por las siguientes razones:

- Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.
- Por no cumplir las instalaciones eléctricas internas del inmueble con las normas técnicas y de seguridad establecidas tanto por la autoridad competente como por ENAM S.A. E.S.P.
- Por no existir redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble del potencial suscriptor
- Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo no mitigable, de riesgo ambiental no mitigable, riesgo natural, o de nivel máximo de riesgo según decisión de la autoridad competente, o cuando no se cumpla con la regulación respecto al plan de ordenamiento territorial del municipio o área de servicio.
- Cuando el suscriptor potencial o el inmueble no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- Cuando el potencial suscriptor se encuentre en mora por deudas de venta de energía eléctrica y/o en su defecto el inmueble sobre el cual se solicita la conexión existe mora en el pago por servicios prestados con anterioridad a la totalidad o parte del bien.

PARÁGRAFO PRIMERO: 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 SEGUNDO: Los aspectos relativos a la red interna para el suministro, la conexión y al procedimiento para efectuarla se harán de acuerdo con las normas de diseño, construcción, instalaciones y materiales adoptadas por ENAM S.A. E.S.P y se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).

La conexión que se apruebe será para uso exclusivo del inmueble y el SUSCRIPTOR O USUARIO no podrá permitir o tolerar que se tomen derivaciones para otro(s) inmueble(s) sin la aprobación previa de ENAM S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO TERCERO: Exclusividad del servicio, el servicio de energía eléctrica que se suministra a un inmueble, será para uso exclusivo del SUSCRIPTOR O USUARIO y no podrá ser cedido, vendido o facilitado a terceros, salvo por razones de orden público o situaciones excepcionales consideradas y autorizadas expresamente por ENAM S.A. E.S.P.

CAPITULO III

De las Obligaciones y Derechos de las Partes

CLAUSULA 18.- OBLIGACIONES DE ENAM S.A. E.S.P. Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general imponga la autoridad competente, la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de ENAM S.A. E.S.P las siguientes:

18.1. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y dentro de los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad que defina la CREG, y 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 SUSCRIPTOR O USUARIO o racionamientos declarados por las autoridades competentes del sector.

18.2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 18.1 de la presente CLAUSULA, a partir de su conexión dentro del término previsto en la CLAUSULA decima de 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 30 días a partir del momento en que ENAM S.A. E.S.P le notifica el valor de los mismos salvo que ENAM S.A. E.S.P haya otorgado plazos razonables para amortizar dicho valor y el beneficiario haya otorgado un título valor para garantizar el pago.

18.3. Medir los consumos reales o estimarlos conforme a lo estipulado en la ley, con instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, mensualmente a los SUSCRIPTORES O USUARIOS ubicados en áreas urbanas y mensualmente o bimestralmente a los SUSCRIPTORES O USUARIOS localizados en zonas rurales o de difícil acceso y en el periodo acordado con el Suscriptor Comunitario en las Zonas Especiales de Prestación del Servicio o Zonas Especiales, de acuerdo con lo establecido en las normas pertinentes. ENAM S.A. E.S.P dejará constancia escrita de la lectura realizada indicando la fecha en la cual se efectuó.

18.4. Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al preparar las facturas.

18.5. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al SUSCRIPTOR O USUARIO, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 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, ENAM S.A. E.S.P 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 O USUARIO.

18.6. Permitir al SUSCRIPTOR O USUARIO elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

18.7. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la CLAUSULA 30 del presente Contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.

18.8. Efectuar la publicación de las tarifas a aplicar en el periodo siguiente conforme a la Regulación vigente.

18.9. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.

18.10. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido por una causa imputable al SUSCRIPTOR O USUARIO, en un término no mayor de veinticuatro (24) horas hábiles, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de reconexión y se hayan satisfecho las demás condiciones a las que se refiere la CLAUSULA 48 del presente CONTRATO.

18.11. Informar a los SUSCRIPTORES O USUARIOS acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.

18.12. Atender las solicitudes por las fallas en la prestación del servicio de qué trata el Contrato.

18.13. Asumir la garantía del equipo de medida cuando sea suministrado por ENAM S.A. E.S.P por un periodo no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes. No aplica la garantía si se demuestra manipulación o adulteración del equipo de medida.

18.14. Revisar cuando se requiera o a solicitud del SUSCRIPTOR O USUARIO, las instalaciones eléctricas internas de los predios o realizar visitas técnicas de revisión e instalación o retiro de medidores, en las cuales, el funcionario de ENAM S.A. E.S.P o quien éste autorice para practicar la visita, se identificará con la cédula y el carné de la empresa y explicará el motivo de la visita o

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

retiro del medidor, dejando siempre constancia por escrito. Si la solicitud es por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO, este deberá asumir el costo de la respectiva visita.

18.15. Entregar la energía al nivel de tensión aprobado en el punto de medición y registro del SUSCRIPTOR O USUARIO.

18.16. Mantener disponible para los SUSCRIPTORES O USUARIOS una lista actualizada de precios de las actividades y materiales ENAM S.A. E.S.P está en capacidad de suministrar.

18.17. Informar con la antelación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de ENAM S.A. E.S.P.

18.18. Dar un tratamiento igual a sus SUSCRIPTORES O USUARIOS sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio.

18.19. Velar por que el servicio se utilice de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso establecidas para él. Igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura del uso racional y eficiente del servicio.

18.20. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los SUSCRIPTORES O USUARIOS a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad y la foto reciente de la persona.

18.21. Otorgar financiamiento a los SUSCRIPTORES O USUARIOS de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años, Artículo 97 de la Ley 142 de 1994.

18.22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, ENAM S.A. E.S.P deberá entregar al SUSCRIPTOR O USUARIO, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del SUSCRIPTOR O USUARIO de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994. ENAM S.A. E.S.P. podrá ofrecer al SUSCRIPTOR O USUARIO la devolución del medidor o la opción de ser destruido.

18.23. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.

18.24. Aplicar al SUSCRIPTOR O USUARIO el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

18.25. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

18.26. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.

18.27. Dejar copia del informe de visita al SUSCRIPTOR O USUARIO con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

18.28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración, deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la autoridad competente para tal fin.

18.29. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el artículo 15 de Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.

18.30. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al SUSCRIPTOR O USUARIO, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Código General del Proceso y otras normas aplicables sobre el particular.

18.31. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso

de apelación de las reclamaciones de los SUSCRIPTORES O USUARIOS.

18.32. Disponer de formatos que faciliten a los SUSCRIPTORES O USUARIOS presentar peticiones, quejas y recursos.

18.33. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los SUSCRIPTORES O USUARIOS o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta ENAM S.A. E.S.P.

CLAUSULA 19.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O SUSCRIPTOR O USUARIO: Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del SUSCRIPTOR O USUARIO, propietario y poseedor del inmueble las siguientes:

19.1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para ENAM S.A. E.S.P o los demás miembros de la comunidad.

19.2. Informar de inmediato a ENAM S.A. E.S.P 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.

19.3. Realizar con personal idóneo la ejecución de instalaciones eléctricas internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares, bajo el cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas –RETIE y las normas que le modifiquen, amplíen o sustituyan. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

19.4. Dar aviso inmediatamente a ENAM S.A. E.S.P de la existencia de fallas o daños en el servicio cuando estos se presenten.

19.5. Pagar oportunamente las facturas derivadas de los servicios prestados por ENAM S.A. E.S.P; si estando vigente un acuerdo de pago el SUSCRIPTOR O USUARIO incurre en alguna de las causales de terminación del presente contrato, estará en la obligación de cancelar el total de las sumas pendientes de pago a la fecha de configurarse dicha causal, momento en el cual se entenderá en mora y se aplicarán los procedimientos establecidos para la suspensión y/o corte del servicio.

19.6. Dar aviso a ENAM S.A. E.S.P cuando las facturas no le hayan sido entregadas oportunamente en los términos previstos en la CLAUSULA 30 del presente contrato y solicitar su duplicado. ENAM S.A. E.S.P. cobrará el costo en que se incurra para la expedición del duplicado cuando se cuente con la certeza de la entrega oportuna de la misma y esta haya sido extraviada o dañada por el SUSCRIPTOR O USUARIO.

19.7. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando ENAM S.A. E.S.P así lo requiera, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR O USUARIO de inmueble residencial.

19.8. Garantizar con la suscripción de un título valor por un tercero que tenga capacidad de pago previo el estudio de la capacidad económica de este, alguna obligación que se encuentre en mora, cuando ENAM S.A. E.S.P así lo requiera.

19.9. Adquirir y hacer calibrar los instrumentos para medir los consumos de conformidad con las normas técnicas y procedimientos exigidos por ENAM S.A. E.S.P e instalarlos en zona libre de obstáculos y de fácil acceso desde el exterior del inmueble para su lectura y efectuar las revisiones necesarias. Cuando por razones justificadas de seguridad, el SUSCRIPTOR O USUARIO instale un candado a la caja del medidor deberá asegurarse de mantener disponibles las llaves respectivas para permitir el acceso a funcionarios de ENAM S.A. E.S.P o quién lo represente para realizar esta actividad, con el fin de realizar las revisiones y/o suspensiones según sea el caso. En caso que el SUSCRIPTOR O USUARIO no permita el acceso al equipo de medida para realizar la revisión técnica, se dejará constancia en el acta de revisión, entendiéndose como un incumplimiento al contrato, facultando a ENAM S.A. E.S.P a realizar las actuaciones administrativas a las que haya lugar.

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

19.10. Los medidores de energía que utilicen los SUSCRIPTORES O USUARIOS deben cumplir con criterios y condiciones de selección establecidos en la norma NTC-5019 y/o la que la modifique o sustituya y demás normas aplicables. Cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO adquiera un medidor de energía calibrado deberá presentar el respectivo certificado de calibración, expedido por un Laboratorio debidamente acreditado ante la ONAC o quien haga sus veces, el cual debe especificar la norma utilizada y los ensayos realizados, el cual no puede tener una antigüedad mayor a la establecida en el código de medida.

19.11. Será obligación del SUSCRIPTOR O USUARIO adquirir, entregar, mantener y reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de ENAM S.A. E.S.P asumiendo los costos respectivos (costo del equipo, materiales de instalación, mano de obra, entre otros), cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, cuando el equipo haya cumplido el período de vida útil determinado por el fabricante o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, ENAM S.A. E.S.P podrá hacerlo por cuenta del SUSCRIPTOR O USUARIO.

19.12. En caso que el medidor no pudiese ser leído y se ocasione por este motivo la suspensión del servicio, ENAM S.A. E.S.P podrá exigir la relocalización del medidor en una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble que permita su lectura y revisión.

19.13. En el evento de pérdida o destrucción del medidor o daño de la acometida por vandalismo, el costo de reposición será por cuenta del SUSCRIPTOR O USUARIO, al igual que la instalación de equipos y la calibración del medidor, de igual manera iniciar las acciones legales del caso, para determinar y constreñir al responsable del daño. El SUSCRIPTOR O USUARIO tiene la posibilidad de contratar con ENAM S.A. E.S.P los bienes y servicios descritos anteriormente en los términos y a los precios que se señala en el listado que anualmente ENAM S.A. E.S.P. pone a disposición de los SUSCRIPTORES O USUARIOS.

19.14. Está prohibido al SUSCRIPTOR O USUARIO operar o trasladar los registros de corte, violar los sellos que la entidad coloque en los medidores, manipular o desconectar los aparatos o equipos de medida y control una vez conectados por ENAM S.A. E.S.P. El SUSCRIPTOR O USUARIO es responsable de la custodia de los equipos de medida y control y el propietario de los mismos lo será de su adecuado mantenimiento.

19.15. Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad, defraudación de fluidos, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de ENAM S.A. E.S.P se hagan a las condiciones del servicio contratadas, salvo en el evento de rompimiento de solidaridad de que trata el parágrafo del artículo 130 de la ley 142 de 1994.

19.16. Cancelar a ENAM S.A. E.S.P el costo de los servicios adicionales prestados contratados por las partes.

19.17. Informar con una antelación de quince (15) días en la oficina de atención al cliente de ENAM S.A. E.S.P el cambio de uso del servicio del inmueble, su demolición y cuando el predio va a estar desocupado por más de treinta (30) días. Para efectos de cambio de la tarifa el predio debe estar ocupado.

19.18. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación de la empresa que lo acredite para realizar tal labor.

19.19. Informar por escrito a ENAM S.A. E.S.P de la existencia de causal de liberación de obligaciones propias del contrato de servicios públicos. De conformidad con el Artículo 10 de la Resolución CREG 108 de 1997 o la norma que la modifique, adicione o reforme, estas son:

- Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al SUSCRIPTOR O USUARIO para continuar asumiendo las obligaciones propias del presente contrato.
- 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 preste el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia y surtirá efectos hacia el futuro.

- Cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO es el poseedor o tenedor del inmueble y entrega la posesión o tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse ante ENAM S.A. E.S.P con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como SUSCRIPTOR O USUARIO.
- Cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a ENAM S.A. E.S.P este hecho para que La Empresa proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del SUSCRIPTOR O USUARIO inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el SUSCRIPTOR O USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como SUSCRIPTOR O USUARIO del contrato de servicios públicos. Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes rurales por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO, si este es propietario del inmueble, la manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.

19.20. Utilizar el servicio exclusivamente en el inmueble para la cuenta, carga y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud del servicio o contrato.

19.21. Solicitar autorización a ENAM S.A. E.S.P para modificación de la carga o capacidad contratada.

19.22. Responder por cualquier anomalía, irregularidad o adulteración que se encuentre en los sellos, medidores, conexiones o equipos de control, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de ENAM S.A. E.S.P se hagan en relación con las condiciones del servicio que se han contratado.

19.23. Permitir a ENAM S.A. E.S.P el retiro del medidor y/o de la acometida para su verificación en el laboratorio de medidas eléctricas.

19.24. El SUSCRIPTOR O USUARIO pagará además los bienes y/o servicios diferentes a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, que haya autorizado para ser incluido en su factura.

19.25. Para tener acceso al servicio de energía eléctrica, deberá diligenciar la solicitud de conexión, asumiendo los costos de la misma, cuando haya lugar a este cobro.

19.26. Las demás obligaciones contenidas en la ley y demás normas aplicables

PARÁGRAFO: El SUSCRIPTOR O USUARIO debe cumplir con las normas técnicas que expida ENAM S.A. E.S.P y las demás disposiciones nacionales e internacionales relacionadas con instalaciones eléctricas.

CLAUSULA 20.- DERECHOS DE ENAM S.A. E.S.P.: Se entienden incorporados en este Contrato del Servicio de Energía los derechos de ENAM S.A. E.S.P además de los detallados en esta y en otras cláusulas, los que se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 y 143 de 1994, y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicione o subroguen. ENAM S.A. E.S.P se reserva el derecho de vigilar las condiciones y la destinación que se le dé al servicio de energía.

Constituyen derechos de la Empresa:

20.1. Revisar las instalaciones del inmueble donde se presta el servicio, previo cumplimiento del debido proceso y respeto al derecho de defensa del SUSCRIPTOR O USUARIO.

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

20.2. Solicitar a la autoridad correspondiente el apoyo para que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar, en cualquier tiempo, el ejercicio de sus derechos.

20.3. Medir y facturar los consumos.

20.4. ENAM S.A. E.S.P. conforme a la normatividad vigente deberá cobrar:

20.4.1. El valor facturado correspondiente al consumo del SUSCRIPTOR O USUARIO, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados y/o los valores de las peticiones, quejas y recursos resueltos a favor de ENAM S.A. E.S.P.

20.4.2. Las sumas que no han sido objeto de recurso o el promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos, con el fin de dar trámite a la petición, queja o recurso.

20.4.3. Por una sola vez un cargo por conexión al momento de cumplir el contrato. Las modificaciones a las conexiones se tratarán como una conexión nueva.

20.4.4. El valor del equipo de medida, acometidas, mano de obra y cualquier otro elemento suministrado por ENAM S.A. E.S.P cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO haya decidido adquirir dichos bienes o servicios con la empresa o cuando no haya acatado lo solicitado por la empresa dentro del término de que trata el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

20.4.5. Los costos de estudios particularmente complejos para realizar la conexión, salvo que se trate de los estratos residenciales 1, 2 o 3.

20.4.6. Los servicios de revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración de medidores, reconexión, reinstalación, corte y suspensión del servicio, cuyos valores determina ENAM S.A. E.S.P.

20.4.7. El consumo estimado de aquellos SUSCRIPTORES O USUARIOS cuyo equipo de medida no pudo ser leído o se encuentran en proceso de investigación por desviaciones significativas.

20.4.8. El consumo dejado de facturar con ocasión de la ocurrencia de una anomalía y/o irregularidad que afecte el normal registro de la energía.

20.5. Suspender o cortar el servicio de conformidad con la legislación y regulación vigentes cuando se dé cualquiera de las causales indicadas en el presente contrato o la ley.

20.6. Negar la prestación del servicio a quien no cumpla con los requisitos y condiciones técnicas señaladas en este contrato y demás normas aplicables

20.7. Verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo, como también revisar, retirar provisionalmente y cambiar el equipo de medida cuando existan desviaciones significativas.

20.8. ENAM S.A. E.S.P. podrá proceder a tramitar la calibración y reparación o reemplazo de los medidores después de los treinta (30) días calendario siguientes al requerimiento que ENAM S.A. E.S.P presente al SUSCRIPTOR O USUARIO, debido a que su equipo de medida no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos y el SUSCRIPTOR O USUARIO no haya realizado dicha labor por su cuenta.

20.9. Adoptar precauciones eficaces para que no se alteren los equipos de medida e instalar elementos de control a nivel de cada equipo de medida con el fin de proteger este y controlar la carga instalada.

20.10. Hacer exigible el total de la obligación pendiente de pago al configurarse alguna causal de terminación del contrato, momento a partir del cual el SUSCRIPTOR O USUARIO se encontrará en mora.

20.11. Estimar el valor del Depósito o el de la garantía, al arrendador y/o arrendatario, para garantizar el pago de los servicios públicos conforme la Ley 820 y el Decreto 3130 de 2003.

20.12. Aprobar o reprobar las garantías presentadas por el arrendador y/o arrendatario del inmueble, conforme lo establece el Decreto 3130 de 2003.

20.13. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a cargo del SUSCRIPTOR O USUARIO derivada de prestación o adquisición de bienes o servicios por convenios celebrados por ENAM S.A. E.S.P que el expresamente haya autorizado.

20.14. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del SUSCRIPTOR O USUARIO, derivada de la conexión o prestación del servicio de energía, o de las revisiones y controles solicitados por el SUSCRIPTOR O USUARIO, conforme a la normatividad vigente.

CLAUSULA 21.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR O SUSCRIPTOR O USUARIO: Se entienden incorporados en este Contrato del Servicio de Energía los derechos de los SUSCRIPTORES O USUARIOS, además de los detallados en esta y en otras cláusulas, los que se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 y 143 de 1994, y demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

Constituyen derechos del SUSCRIPTOR O USUARIO:

21.1. A ser tratado dignamente por ENAM S.A. E.S.P.

21.2. Al debido proceso y respeto al derecho de defensa, de acuerdo con lo establecido en el TITULO III del presente Contrato de servicios públicos.

21.3. A no ser discriminado por ENAM S.A. E.S.P excepto de las diferencias derivadas de las condiciones y características técnicas para prestación del servicio.

21.4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

21.5. A solicitar y obtener el servicio público domiciliario de energía eléctrica condicionado a lo establecido en este contrato.

21.6. A que no se suspenda o corte el servicio hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el SUSCRIPTOR O USUARIO y el SUSCRIPTOR O USUARIO haya pagado oportunamente los valores que no son objeto de reclamación.

21.7. A elegir dentro de las alternativas existentes el proveedor de los bienes y servicios que se requieran para la correcta prestación del servicio, diferentes al suministro de la energía eléctrica.

21.8. A la medición y facturación de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica por el valor correspondiente al consumo individual. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

21.9. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

21.10. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

21.11. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

21.12. A conocer las condiciones uniformes del contrato de servicio público de energía.

21.13. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de ENAM S.A. E.S.P.

21.14. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por fallas en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

21.15. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

21.16. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

21.17. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

21.18. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de ENAM S.A. E.S.P el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del Artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

21.19. A solicitar a ENAM S.A. E.S.P la revisión de las instalaciones eléctricas internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que ésta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación por parte de personal técnico, siendo la revisión, reparación o adecuación a cargo del SUSCRIPTOR O USUARIO. Dicha revisión es de discrecionalidad de ENAM S.A. E.S.P., quien en caso de no poder prestarla deberá informarle la imposibilidad al SUSCRIPTOR O USUARIO de llevarla a cabo.

21.20. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, el SUSCRIPTOR O USUARIO contará con quince (15) minutos para solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

21.21. A la participación en los Comités de Desarrollo y Control Social.

21.22. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el SUSCRIPTOR O USUARIO asuma los costos correspondientes.

21.23. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reinstalación, cuando demuestre que se efectuó el pago dentro del plazo establecido en la factura para ello.

21.24. Obtener la reconexión del servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de pago reportada, o una vez haya desaparecido la causal que le dio origen

21.25. Solicitar al empleado que efectúe la lectura, constancia del resultado de la misma indicando la fecha.

CLAUSULA 22.- MEDIDAS QUE FACILITARAN RAZONABLEMENTE VERIFICAR LA EJECUCION O EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Sin perjuicio de las demás disposiciones establecidas en otras cláusulas del presente contrato, serán procedentes las siguientes medidas para verificar la correcta ejecución o cumplimiento del contrato de prestación del servicio de energía:

POR LA EMPRESA:

- Actividades dirigidas a disminuir las fallas en la prestación del servicio
- Revisiones periódicas para determinar el estado del medidor y acometida, las conexiones, garantizar la toma de lectura, la facturación y la modalidad del servicio
- Revisar el pago de las facturas por parte de los clientes para evitar reclamos por esta causa.

POR EL SUSCRIPTOR O USUARIO:

- Revisar que las facturas cumplan con los requisitos mínimos establecidos en este contrato
- Verificar que el cobro del servicio se haya liquidado en debida forma
- Verificar que la reconexión del servicio se haga dentro del término establecido para ello

PARÁGRAFO: Sin perjuicio de los demás bienes y servicios que deban ser sufragados por el SUSCRIPTOR O USUARIO, este es el responsable a manera general de la conexión del servicio y por tanto las labores que esta implican son a su costa:

- Estudio de factibilidad del servicio
- Suministro de instalación del equipo de medición
- Suministro de los materiales de la acometida

- Ejecución de obras de conexión
- Costo de las revisiones cuando las solicite
- Calibración del medidor

CAPITULO IV
OBLIGACIONES ACCESORIAS

CLAUSULA 23.- DEL INCUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES A CARGO DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: En caso de incumplimiento de obligaciones pecuniarias, habrá lugar a:

23.1. Suspensión en los términos del Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables y las que modifiquen, adicionen o reformen.

23.2 Corte del servicio en los términos del Artículo 141 de la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables y las que modifiquen, adicionen o reformen.

23.3 Intereses moratorios en los términos del Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y del Código Civil.

23.4 Las demás que autorice la ley y/o en su defecto la autoridad competente

PARÁGRAFO: Sin perjuicio de lo anterior, el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá retribuir el monto real de los daños que haya sufrido ENAM S.A. E.S.P en caso de haberse presentado. Tal monto se establecerá determinando el costo real de las reparaciones en infraestructura en los que efectivamente hubiere incurrido ENAM S.A. E.S.P cuando fuere el caso. En el evento en que el daño fuere consecuencia de cualquier conducta que impida la medición del servicio prestado, habrá lugar a su pago en los términos del presente contrato, sin perjuicio de las sanciones policivas o penales a que hubiere lugar y de la responsabilidad que pudiere haber frente a terceros.

CLAUSULA 24.- ACCIÓN PENAL POR EL USO INDEBIDO O FRAUDULENTO DEL SERVICIO DE ENERGÍA: Conforme con la Ley 599 de 2000 en su Artículo 256 que establece el delito de "defraudación de fluidos", modificado por artículo 14 de la Ley 890 de 2004 que establece: "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 en 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, ENAM 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.

CLAUSULA 25.- INTERES DE MORA: En el evento en que el SUSCRIPTOR O USUARIO incurra en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio de energía y/o de otros servicios prestados, ENAM S.A. E.S.P podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

CLAUSULA 26.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: ENAM S.A. E.S.P. podrá informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un SUSCRIPTOR O USUARIO en el cumplimiento de sus obligaciones.

El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. En todo caso, ENAM S.A. E.S.P. podrá efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del SUSCRIPTOR O USUARIO que se encuentre registrada en sus archivos, de conformidad a lo establecido a la ley 1266 de 2008.

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

CLAUSULA 27.- GARANTIAS EXIGIBLES: ENAM S.A. E.S.P. podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del SUSCRIPTOR O USUARIO de inmuebles no residenciales.

CAPITULO V
MEDICION Y FACTURACION

CLAUSULA 28.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO: El consumo se establecerá por la diferencia de lecturas, operación aritmética que consiste en la diferencia que arroje la sustracción entre la lectura actual y la lectura anterior del equipo de medida instalado para tal fin.

Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros periodos de la misma cuenta o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

CLAUSULA 29.- PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACION: La factura expedida por ENAM S.A. E.S.P es representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los SUSCRIPTORES O USUARIOS y obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio o inherente al mismo, solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la Ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente contrato de servicios públicos, la cual presta merito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia.

PARÁGRAFO: Para que una obligación insoluble del SUSCRIPTOR O USUARIO sea considerada morosa, no se requiere de pronunciamiento judicial alguno, solo basta el vencimiento del plazo establecido en la factura, por lo tanto el SUSCRIPTOR O USUARIO renuncia a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

En caso de mora del SUSCRIPTOR O USUARIO en el pago de los servicios facturados ENAM S.A. E.S.P podrá aplicar los intereses de mora comerciales respectivos sobre los saldos insolutos.

CLAUSULA 30.- CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS: La factura que expida ENAM S.A. E.S.P reflejará el estado de cuenta del SUSCRIPTOR O USUARIO según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la Ley y contendrán como mínimo la siguiente información:

- Nombre de ENAM S.A. E.S.P como empresa responsable de la prestación del servicio y su NIT.
- Nombre del SUSCRIPTOR O USUARIO y dirección del inmueble receptor del servicio, Número de identificación del medidor mediante el cual se presta servicio.
- Clase de uso del servicio y estrato socioeconómico cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO sea residencial.
- Período de facturación del servicio, consumo correspondiente y valor y fecha de expedición de la factura.
- Lectura anterior del medidor del consumo, si existiere.
- Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
- Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla
- Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
- Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) periodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, en defecto de lo anterior deberá contener el promedio del consumo en unidades correspondientes al servicio de los seis (6) últimos meses.
- Los cargos expresamente autorizados por la CREG.
- Valor de las deudas atrasadas.
- Cuantía de los intereses moratorios.
- Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.
- Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
- Cargos por conceptos de reconexión o reinstalación.
- Obligaciones a favor o en contra del SUSCRIPTOR O USUARIO derivadas de la conexión o prestación de los servicios de energía eléctrica o de las revisiones controles solicitadas por el SUSCRIPTOR O USUARIO conforme con la normatividad vigente.

- Otros cobros autorizados por el SUSCRIPTOR O USUARIO.
- El costo de prestación del servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado y la desagregación de dicho costo por actividad.
- Indicadores de Calidad DES y FES o calculados por defecto. El valor máximo admisible de estos indicadores.
- Valor compensado al SUSCRIPTOR O USUARIO por incumplimiento de los indicadores de Calidad.
- Nombre, Código y número del grupo del circuito al cual pertenece EL SUSCRIPTOR O USUARIO.
- Costo estimado de la Energía no servida (CI) y demanda promedio en kilovatios para los últimos doce (12) meses.
- Valor correspondiente al costo de la ampliación de la garantía; esto cuando el consumo del arrendatario es superior al consumo del estrato socioeconómico donde se encuentra el inmueble arrendado y el arrendatario no la amplía.
- De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 697 de 2001 y el Decreto 3683 de Diciembre 19 de 2003, una impresión en la carátula de mensaje motivando el uso racional y eficiente de la energía y sus beneficios con la preservación del medio ambiente.

CLAUSULA 31.- FACTURACION Y PAGO DE OTROS COBROS Y SERVICIOS: En la factura podrán incluirse otros cobros a los que ENAM S.A. E.S.P tenga derecho, los cuales se distinguirán de los que se originan por los consumos, y la razón de los mismos se explicará en forma precisa. ENAM S.A. E.S.P podrá emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras Empresas de Servicios Públicos y/o entidades con las cuales haya celebrado convenios con tal propósito. El SUSCRIPTOR O USUARIO deberá pagar junto con el servicio de energía eléctrica los valores que por concepto de saneamiento básico, aseo y/o alcantarillado y alumbrado público le facture la Empresa, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja, reclamación o recurso debidamente interpuesto ante la Empresa que prestó el servicio.

Los valores que ENAM S.A. E.S.P cobre por concepto de revisión de instalaciones o transformadores, calibración de medidores, reconexión, reinstalación, corte y suspensión de un servicio y los demás ofrecidos por ENAM S.A. E.S.P serán publicados en un diario de circulación regional. Los precios unitarios publicados se reajustarán o indexarán de acuerdo con las disposiciones vigentes. ENAM S.A. E.S.P se reserva el derecho de modificar los precios cuando lo considere conveniente.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, ENAM S.A. E.S.P no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR O USUARIO.

El SUSCRIPTOR O USUARIO pagará además los bienes y servicios diferentes a los de la prestación del servicio público domiciliario tales como electrodomésticos, seguros, avisos etc., que haya convenido con ENAM S.A. E.S.P pagar en la factura del servicio de energía.

CLAUSULA 32.- PERIODO DE FACTURACION: Las Facturas se entregarán mensualmente para el área urbana y mensual o bimestralmente en las áreas rurales o de difícil acceso y en el periodo acordado con el Suscriptor Comunitario en las Zonas Especiales de Prestación del Servicio o Zonas Especiales, mínimo con cinco (5) días de antelación a la fecha de vencimiento, mediante los mecanismos de sectorización y reparto puerta a puerta a la dirección que el SUSCRIPTOR O USUARIO haya suministrado. En el caso de sectores rurales y/o de difícil acceso, ENAM S.A. E.S.P deberá anunciar anticipadamente a los SUSCRIPTORES O USUARIOS el lugar donde serán dejadas las facturas. En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, ENAM S.A. E.S.P podrá ajustar su periodo de facturación.

CLAUSULA 33.- SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA. ENAM S.A. E.S.P entregará en la dirección en donde se presta el servicio o en aquella que el SUSCRIPTOR O USUARIO registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales se entregará en el predio donde se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada para el pago oportuno. En caso de no recibir la factura el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá acercarse a la oficina de atención al cliente y solicitar su duplicado, teniendo en cuenta lo estipulado en el numeral 19.6

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

del presente contrato.

Por razones de orden público o la existencia de zonas de difícil acceso que dificulten o impidan la entrega de las facturas en los lugares acordados, ENAM S.A. E.S.P podrá previo aviso con cinco (5) días hábiles, anunciar anticipadamente a los SUSCRIPTORES O USUARIOS el lugar donde se dejarán las facturas. En caso de no recibirse la factura del servicio en el sitio de entrega acordado, el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá informar tal situación y acercarse a las oficinas de ENAM S.A. E.S.P para que se le expida su respectivo duplicado y pueda cancelar el servicio oportunamente.

CLAUSULA 34.- FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES: Los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los SUSCRIPTORES O USUARIOS del respectivo conjunto habitacional.

La persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como SUSCRIPTOR O USUARIO único, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes, en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo a la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales; en caso de encontrarse diferencia entre los consumos individuales con relación al consumo general causado por el mal estado de las instalaciones eléctricas de propiedad de los SUSCRIPTORES O USUARIOS, ENAM S.A. E.S.P podrá cobrar de acuerdo con la diferencia que registra el equipo de medida general y la suma de los medidores individuales.

CLAUSULA 35.- INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Para elaborar las facturas, es obligación de ENAM S.A. E.S.P adoptar los mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado por el SUSCRIPTOR O USUARIO durante el periodo de facturación y sus promedios de consumos anteriores. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período 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 los porcentajes que se señalan a continuación:

- Cuatrocientos (400%) para SUSCRIPTORES O USUARIOS residenciales, es decir, el límite superior será 5 veces el consumo promedio y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio.
- Incrementos mayores a Cuatrocientos por ciento (400%) y disminuciones superiores a cincuenta por ciento (50%) para SUSCRIPTORES O USUARIOS no residenciales, es decir, el límite superior será 5 veces el consumo promedio y el límite inferior será 0.50 multiplicado por el consumo promedio.

De conformidad con lo previsto en artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, de requerirse realizar variaciones a estos porcentajes, los mismos se harán a través de una modificación a las condiciones uniformes del contrato, las cuales serán comunicadas a los SUSCRIPTORES O USUARIOS. ENAM S.A. E.S.P deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación.

Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la empresa determinará el consumo con base en los consumos anteriores del SUSCRIPTOR O USUARIO, o con los consumos promedios de SUSCRIPTORES O USUARIOS en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual, de acuerdo con lo establecido en los contratos de condiciones uniformes. En todo caso, se informará al SUSCRIPTOR O USUARIO, sobre la decisión que se tome frente a la investigación de una desviación significativa deberá ser notificada en los términos de la CLAUSULA 74.2 y siguientes de este contrato y contra la misma procede el ante la empresa y en subsidio el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

Una vez aclarada la causa de las desviaciones, la empresa procederá a establecer las diferencias entre los valores

facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor o SUSCRIPTOR O USUARIO, según sea el caso, en el siguiente período de facturación.

CLAUSULA 36.- COBRO DE SUMAS ADEUDADAS: Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. Con la celebración del presente contrato, EL CLIENTE renuncia a cualquier tipo de requerimiento judicial para la constitución en mora en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones a su cargo. Si el SUSCRIPTOR O USUARIO llegare a celebrar algún convenio de pago para la satisfacción de sus facturas insolutas, se encontrará en mora al vencimiento del plazo pactado para pagar. Adicionalmente, El SUSCRIPTOR O USUARIO se obliga solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la obligación en mora.

CLAUSULA 37.- MORA EN EL PAGO DEL SERVICIO PÚBLICO: En caso de mora de los SUSCRIPTORES O USUARIOS en el pago de los servicios Públicos, ENAM S.A. E.S.P podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos a la tasa máxima que las disposiciones legales vigentes lo permitan. Este porcentaje se aplicará al valor total de la factura por pagos posteriores a la fecha de vencimiento sin recargo.

CLAUSULA 38.- MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA. Las deudas derivadas de la prestación del servicio público podrán ser cobradas ejecutivamente. La Factura expedida por ENAM S.A. E.S.P debidamente firmada por el Representante Legal o quién haga sus veces, prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con la Ley 142 de 1994 y con las normas del derecho comercial y civil.

CAPITULO VI
EQUIPO DE MEDIDA

CLAUSULA 39.- EQUIPOS DE MEDIDA: La medición de los consumos es un derecho tanto del SUSCRIPTOR O USUARIO como de ENAM S.A. E.S.P, por lo tanto todos los SUSCRIPTORES O USUARIOS deberán contar con equipo de medición individual de su consumo; se exceptúan los Suscriptores Comunitarios en las Zonas Especiales de Prestación del Servicio o Zonas Especiales, de acuerdo con lo establecido en las normas pertinentes. El SUSCRIPTOR O USUARIO asumirá los costos de adquisición, mantenimiento, reparación e instalación del equipo de medida.

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 sustituyen o las normas internacionales correspondientes.

Para efectos de la lectura de los medidores, tienen acceso a los equipos de medida el SUSCRIPTOR O USUARIO y ENAM S.A. E.S.P.

CLAUSULA 40.- ADQUISICION E INSTALACIÓN: El SUSCRIPTOR O USUARIO es libre de adquirir el equipo de medida en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las Características Técnicas establecidas por la normatividad técnica colombiana vigente o aquellas que las modifiquen o sustituyan o las normas internacionales correspondientes. El equipo de medida debe ser registrado ante ENAM S.A. E.S.P indicando: fabricante, características técnicas, número de serie, modelo y tipo de los diversos componentes.

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

CLAUSULA 41.- PRUEBAS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDAS: Antes de su instalación en el punto de medición, el equipo de medida será revisado, calibrado y programado por ENAM S.A. E.S.P en un laboratorio acreditado por la Autoridad Competente para tal fin. En el evento en que el equipo de medida sea entregado con el respectivo certificado de calibración expedido por un laboratorio de medidas eléctricas debidamente acreditado, ENAM S.A. E.S.P aceptará dicho certificado y no efectuará cobros por este concepto. La antigüedad del certificado no podrá

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

exceder el plazo establecido en el código de medida, contado a partir de la fecha de su expedición. No obstante, en caso de que en el momento de instalar el equipo de medida suministrado por el usuario se determine que este no permite medir en forma adecuada los consumos o no reúne las condiciones técnicas exigidas, ENAM S.A. E.S.P. se abstendrá de instalar dicho medidor, por lo cual el usuario deberá remplazarlo o allegar los certificados actualizados emitidos por la entidad competente, garantizando en todo momento que las condiciones de transporte del equipo de medida sean las adecuadas.

CLAUSULA 42.- SELLADO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA:

Los equipos de medida se instalarán en una caja de operación u otro dispositivo similar que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias u operaciones no autorizadas, para lo cual ENAM S.A. E.S.P. suministrará e instalará sellos o sistemas similares y mantendrá el registro correspondiente. Los sellos solo pueden ser retirados por ENAM S.A. E.S.P. en este caso el SUSCRIPOTOR O USUARIO afectado o su representante tiene derecho a estar presente, observar las operaciones y firmar el Acta correspondiente.

CLAUSULA 43.- UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA:

El equipo de medida para un punto de conexión se colocará de tal forma que el punto de medición esté lo más cerca posible del punto de conexión considerando aspectos económicos, de seguridad y de protección de la instalación.

Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble y libres de obstáculos; cuando la localización del medidor ocasiona la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, ENAM S.A. E.S.P., exigirá como condición para la reconexión del servicio el cambio de localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

CLAUSULA 44.- REVISIONES DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA:

ENAM S.A. E.S.P. hará pruebas rutinarias al equipo de medida, por iniciativa propia, o a petición del SUSCRIPOTOR O USUARIO o de un tercero interesado, para revisar su estado y funcionamiento, pudiendo inclusive retirar temporalmente los equipos de medida y cambiarlos o solicitar su cambio cuando se requiera garantizar la medida, asegurando en todo caso el debido proceso al SUSCRIPOTOR O USUARIO.

ENAM S.A. E.S.P. podrá retirar temporalmente los equipos de medida que considere conveniente para ser revisados por un laboratorio acreditado por la ONAC, debiendo instalar un equipo de medida en forma provisional, mientras se determina el estado del medidor retirado.

CLAUSULA 45.- REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA:

Cuando se determine que el equipo de medida no permite medir en forma adecuada los consumos o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del SUSCRIPOTOR O USUARIO hacerlo remplazar o reparar a satisfacción; también será obligación del SUSCRIPOTOR O USUARIO remplazar el equipo de medida, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.

ENAM S.A. E.S.P. deberá informar las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida, requiriendo al SUSCRIPOTOR O USUARIO para que lo adquiera o reemplace por su cuenta, si pasado un periodo de facturación el SUSCRIPOTOR O USUARIO no toma las acciones señaladas para reparar o reemplazar el equipo de medida, ENAM S.A. E.S.P. lo reemplazará por uno nuevo, facturando al SUSCRIPOTOR O USUARIO el valor del nuevo equipo. Los casos donde se compruebe adulteración o manipulación del equipo de medida, ENAM S.A. E.S.P. podrán reemplazar e instalar inmediatamente uno nuevo a cargo del SUSCRIPOTOR O USUARIO.

CLAUSULA 46.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN:

Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de energía su valor podrá establecerse así:

46.1. ENAM S.A. E.S.P. establecerá el consumo facturable con base en los consumos promedios del mismo SUSCRIPOTOR O USUARIO, o con base en los consumos promedios de SUSCRIPOTORES O USUARIOS que estén en circunstancias similares o del mismo estrato que cuenten con instrumentos de medida (promedio del estrato), o con base en aforos individuales (censo de carga).

46.2. El consumo facturable a SUSCRIPOTORES O USUARIOS que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará de la siguiente manera:

- Residenciales: Con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPOTORES O USUARIOS del mismo estrato que cuenten con medida.
- Para SUSCRIPOTORES O USUARIOS y/o suscriptores No Residenciales el consumo se determinará con base en aforos individuales.

46.3. Cuando a un SUSCRIPOTOR O USUARIO se le haya retirado el equipo de medida para revisión o calibración, o este se encuentre defectuoso, el consumo se establecerá con base en consumos promedios del mismo SUSCRIPOTOR O USUARIO o con base en los consumos promedios de SUSCRIPOTORES O USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

PARÁGRAFO. Una vez se determine la causa que dio origen al reemplazo o reparación del equipo de medida, ENAM S.A. E.S.P. abonará o cargará las diferencias en las facturaciones siguientes, si a ello hubiere lugar, después de establecer el consumo a facturar con base en el registro del medidor durante el periodo o los periodos siguientes, siempre que se mantengan las condiciones de consumo similares.

CLAUSULA 47.- GARANTIA: El correcto funcionamiento del equipo suministrado por ENAM S.A. E.S.P. se avalará por un periodo igual al extendido por el fabricante, el cual inicia desde el momento de la instalación, solo en los casos que el equipo de medida presente defectos en su fabricación durante el periodo de garantía, ENAM S.A. E.S.P. lo reemplazará por su cuenta. No aplica la garantía si se demuestra manipulación o adulteración del equipo de medida. Si el SUSCRIPOTOR O USUARIO adquiere el medidor por su cuenta, ENAM S.A. E.S.P. no responderá por la garantía del mismo.

CAPITULO VII
SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

CLAUSULA 48.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Durante el período de suspensión del servicio ENAM S.A. E.S.P. sólo podrá cobrar intereses de mora sobre los saldos insolutos. Durante la suspensión ENAM S.A. E.S.P. podrá ejercer todos los derechos que las leyes y las condiciones uniformes le confieren.

ENAM S.A. E.S.P. suspenderá el servicio en los siguientes casos:

48.1. De Común Acuerdo: El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido de común acuerdo y la suspensión del contrato, siempre y cuando se realice el siguiente procedimiento:

La solicitud deberá presentarse con una antelación no inferior a cinco (05) días hábiles a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión y no presentar mora en el pago del servicio de energía, si convienen con ello ENAM S.A. E.S.P. y los terceros que puedan resultar afectados. El plazo máximo de suspensión del servicio de común acuerdo será de seis (6) meses previa solicitud del SUSCRIPOTOR O USUARIO. El SUSCRIPOTOR O USUARIO podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual ENAM S.A. E.S.P. podrá cobrar el valor establecido para una suspensión.

La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al SUSCRIPOTOR O USUARIO del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. ENAM S.A. E.S.P. podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos de conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

ENAM S.A. E.S.P. dejará constancia de la lectura del medidor y procederá a cobrar el consumo que se hubiere generado en ese periodo de facturación. Cuando se compruebe que existe consumo por parte del SUSCRIPOTOR O USUARIO, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión y se procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

48.2. En interés del servicio: ENAM S.A. E.S.P. podrá suspender el servicio en los siguientes casos:

48.2.1. Para hacer reparaciones técnicas, expansiones de las

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

redes, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello de aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES O USUARIOS de acuerdo a las normas y regulación vigente.

48.2.2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias, para que el SUSCRIPTOR O USUARIO pueda hacer valer sus derechos.

48.3. Por incumplimiento del SUSCRIPTOR O USUARIO: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato imputable al SUSCRIPTOR O USUARIO tiene lugar en los siguientes eventos:

48.3.1. Por falta de pago. ENAM S.A. E.S.P podrá efectuar la suspensión del servicio a partir del incumplimiento de la primera factura y en ningún caso excederá de tres (3) periodos de facturación si esta es mensual o dos (2) periodos si la facturación es bimestral, conforme a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 689 de 2001 y demás normas concordantes, salvo que exista con anterioridad, reclamación o recurso interpuesto, caso en el cual el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio de consumo de los últimos cinco periodos, o del promedio que se tenga disponible en el momento del reclamo.

48.3.2. Por hacer conexiones irregulares o anormales en las acometidas, medidores o en las redes sin autorización de ENAM S.A. E.S.P.

48.3.3. Por dar al servicio público domiciliario de energía o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con ENAM S.A. E.S.P o instalar equipos no autorizados por ENAM S.A. E.S.P que puedan afectar el sistema eléctrico.

48.3.4. Por realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de ENAM S.A. E.S.P.

48.3.5. Proporcionar el servicio público de energía a otro inmueble o SUSCRIPTOR O USUARIO distinto al inmueble para el cual fue contratado el servicio.

48.3.6. Por aumentar sin autorización de ENAM S.A. E.S.P la capacidad instalada por encima de la capacidad aprobada o contratada.

48.3.7. La falta de medición del consumo por acción u omisión del SUSCRIPTOR O USUARIO.

48.3.8. La alteración inconsulta y unilateral de las condiciones contractuales de la prestación del servicio.

48.3.9. Por no ejecutar las adecuaciones solicitadas por ENAM S.A. E.S.P necesarias para garantizar la correcta instalación de control y medida, conforme a las normas vigentes, vencido el plazo de un periodo de facturación, contado a partir del requerimiento formal.

48.3.10. Las demás previstas en las leyes 142 y 143 de 1994 y demás normas técnicas aplicables y/o concordantes.

48.3.11. Por no ejecutar la adecuación de las instalaciones eléctricas internas a las normas vigentes, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio, dentro del plazo fijado por la entidad.

48.3.12. Por adulterar las conexiones, aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de éstos.

48.3.13. Por dañar, retirar o cambiar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, o que los existentes no correspondan con los instalados por ENAM S.A. E.S.P.

48.3.14. Por cancelar las facturas con cheques que resultaren impagados por el banco respectivo por culpa del librador, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de la iniciación de las acciones legales pertinentes a que hubiere lugar, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.

48.3.15. Por cancelar de manera reiterativa durante un (1) año,

la factura con cheques que no sean pagados por el banco respectivo por la causal sin fondos.

48.3.16. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de ENAM S.A. E.S.P o de los SUSCRIPTORES O USUARIOS.

48.3.17. Por impedir a los empleados y/o contratistas autorizados por ENAM S.A. E.S.P y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones eléctricas internas, acometidas, conexiones, equipos de medida o control o la lectura de los medidores.

48.3.18. Por no permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, vencido el plazo de un periodo de facturación otorgado por ENAM S.A. E.S.P cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.

48.3.19. Por conectar equipos sin la autorización de ENAM S.A. E.S.P a las acometidas externas.

48.3.20. Por efectuar sin autorización de ENAM S.A. E.S.P una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

48.3.21. Cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO no informe a ENAM S.A. E.S.P el cambio de actividad o estrato habiendo facturado el consumo a una tarifa inferior a la que le corresponde

48.3.22. Cuando se reciba solicitud del municipio donde se presta el servicio, conforme a lo dispuesto en el artículo 104 de la ley 388 de 1997, modificado por el Artículo 2 de la Ley 810 de 2003.

PARAGRAFO: En caso de suspensión del servicio, ENAM S.A. E.S.P dejará en el inmueble copia del Acta correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLAUSULA 49.- PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Para suspender el servicio, ENAM S.A. E.S.P deberá garantizar el debido proceso e informar al SUSCRIPTOR O USUARIO la causa de la suspensión:

49.1. Para las causales de los numerales 48.3.1 y 48.3.14, el procedimiento será el siguiente:

Vencido el plazo para la cancelación de la factura, la oficina competente, teniendo en cuenta los parámetros que ENAM S.A. E.S.P ha definido previamente para esta actividad, verifica el listado de SUSCRIPTORES O USUARIOS incumplidos y expide las órdenes de suspensión del servicio de energía.

49.2. Para las demás causales del numeral 48.3, el procedimiento será el siguiente:

- ENAM S.A. E.S.P hará revisiones periódicas para establecer si los SUSCRIPTORES O USUARIOS están dando cumplimiento a lo pactado en el presente contrato de condiciones uniformes.
- En caso de presentarse alguna de las causales de incumplimiento del contrato aquí previstas, ENAM S.A. E.S.P suspenderá el servicio inmediatamente y levantará un Acta.
- Copia de dicha Acta se entregará al SUSCRIPTOR O USUARIO para que se haga presente en la oficina de la dependencia que adelantó el procedimiento.
- Una vez realizada el Acta se llevará a las oficinas de ENAM S.A. E.S.P o quién lo represente para realizar esta actividad, quien adelantará el trámite correspondiente. Haya o no suspensión.
- ENAM S.A. E.S.P. puede ejercer todos sus derechos que las leyes y este contrato le conceden para el evento del incumplimiento.
- ENAM S.A. E.S.P está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por incumplimiento del SUSCRIPTOR O USUARIO a las condiciones del presente contrato.
- Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

CLAUSULA 50.- IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN: No procederá la suspensión del servicio por incumplimiento imputable al SUSCRIPTOR O USUARIO por falta de pago, cuando ENAM S.A. E.S.P:

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

50.1. *Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio, no ha procedido a hacer las reparaciones establecidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen.*

50.2. *Entregó de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el SUSCRIPTOR O USUARIO duplicado de la misma, no se le haya expedido.*

50.3. *No facturó el servicio prestado.*

PARÁGRAFO: *Si ENAM S.A. E.S.P procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de los eventos arriba señalados, deberá restablecer el servicio sin costo alguno para el SUSCRIPTOR O USUARIO, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, cuando a ello haya lugar.*

CLAUSULA 51.- CORTE DEL SERVICIO: *ENAM S.A. E.S.P podrá proceder al corte del servicio con el desmonte simultáneo de los aparatos de medición y las acometidas domiciliarias, por las siguientes causas:*

51.1. *Por mutuo acuerdo entre las partes, siempre que los terceros a quien afecte convengan en ello.*

51.2. *Unilateralmente por parte de ENAM S.A. E.S.P. en los siguientes casos:*

51.2.1. *Por derivar el servicio a través de una acometida irregular.*

51.2.2. *Atraso en el pago de tres (3) facturas consecutivas del servicio de energía.*

51.2.3. *Por incumplimiento del contrato en forma repetida o en materias que afecten gravemente a ENAM S.A. E.S.P o a terceros, en especial por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo*

51.2.4. *Por reincidencia en las causales de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.*

51.2.5. *Cuando el inmueble donde se prestaba el servicio haya sido demolido.*

51.2.6. *Por reconectar el servicio sin autorización de ENAM S.A. E.S.P y sin haber eliminado la causa que originó la suspensión.*

51.2.7. *Cuando el servicio se encuentre suspendido por un periodo de tres (3) meses excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el SUSCRIPTOR O USUARIO.*

51.2.8. *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, o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.*

51.2.9. *Por solicitud de autoridad competente.*

51.3. *Unilateralmente por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO Cuando esta decisión no afecte a terceros o éstos convengan en ello en forma escrita ante ENAM S.A. E.S.P y sea presentada con dos (2) meses de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea la terminación.*

51.4. *Por los demás motivos establecidos por la ley.*

CLAUSULA 52.- PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO: *Para la causal 48.2 numeral 48.2.2. El corte del servicio será contado tres (3) períodos a partir del momento en que el SUSCRIPTOR O USUARIO incumplió el pago de la factura, ENAM S.A. E.S.P verifica el citado incumplimiento y expide la orden de corte del servicio. La diligencia de corte se podrá realizar sin la presencia del SUSCRIPTOR O USUARIO. Si el SUSCRIPTOR O USUARIO tiene obligaciones pendientes que no han sido satisfechas, ENAM S.A. E.S.P. emitirá la respectiva factura.*

Para la causal 48.2 numeral 48.2.8. *El SUSCRIPTOR O USUARIO deberá dar aviso por escrito a ENAM S.A. E.S.P con una antelación no inferior a un (1) periodo de facturación, siempre y cuando su permanencia con ENAM S.A. E.S.P haya sido por un*

periodo mínimo de doce (12) meses y se encuentre a paz y salvo en el pago de sus obligaciones o garantice con un título valor suscrito por el obligado y un tercero, el pago de la deuda, previo estudio del crédito y aceptación por parte de ENAM S.A. E.S.P.

Para causales diferentes al 48.2 numerales 48.2.7 y 48.2.8. *ENAM S.A. E.S.P hará revisiones periódicas para establecer si los SUSCRIPTORES O USUARIOS están dando cumplimiento a lo pactado en el presente contrato de condiciones uniformes. En caso de presentarse alguna de las causales de incumplimiento del contrato aquí previstas, ENAM S.A. E.S.P iniciará una actuación administrativa, conforme al artículo 35 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la cual deberá ser comunicada al SUSCRIPTOR O USUARIO, indicándole claramente la causal en la cual ha incurrido y con base en la cual la empresa pretende dar por terminado el Contrato de Condiciones Uniformes y proceder al Corte del Servicio. Una vez recibida la comunicación el SUSCRIPTOR O USUARIO cuenta con un término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de la comunicación, para ejercer su derecho a la defensa. ENAM S.A. E.S.P mediante acto administrativo que se notifica conforme a la ley, tomará decisión de fondo en el asunto, decisión contra la cual proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación ante la SSPD.*

Una vez ejecutoriado el acto administrativo que ordene el corte del servicio, la empresa procederá a efectuarlo en terreno, dejando constancia de ello en un acta de visita, de la cual deberá dejársele copia al SUSCRIPTOR O USUARIO.

El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que ENAM S.A. E.S.P inicie las acciones necesarias para obtener por las vías judiciales o en el ejercicio de la jurisdicción coactiva, el cobro ejecutivo de la deuda y las demás acciones judiciales a que haya lugar.

El corte implica la terminación del Contrato de Servicios Públicos existente entre ENAM S.A. E.S.P y el SUSCRIPTOR O USUARIO, por tanto, para obtener nuevamente el servicio, se deben adelantar todos los trámites necesarios como si fuera un nuevo SUSCRIPTOR O USUARIO.

CLAUSULA 53.- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO: *Cuando la suspensión o el corte del servicio sean imputables al SUSCRIPTOR O USUARIO, éste debe eliminar la causa que lo originó, pagar todos los gastos de reconexión o reinstalación en los que ENAM S.A. E.S.P incurra según el caso, cancelar las tarifas de reconexión o reinstalación antes que ENAM S.A. E.S.P proceda a restablecer el servicio. De acuerdo con el artículo 57, Parágrafo 2, de la Resolución 108 de 1997 de la CREG, ENAM S.A. E.S.P restablecerá el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al reporte de la eliminación de la causa que originó la suspensión; en caso contrario, esto será considerado falla en la prestación del servicio.*

TITULO II

CALIDAD DEL SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES

CAPITULO I

CALIDAD Y FALLA DEL SERVICIO

CLAUSULA 54.- CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO: *ENAM S.A. E.S.P prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad bajo los parámetros definidos por la CREG y contenidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones, Contrato de concesión 052 de 2010 y demás normas que los complementen o modifiquen. Velar por la prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de ENAM S.A. E.S.P en el contrato de servicios públicos.*

CLAUSULA 55.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: *Se entiende como falla en la prestación del servicio el incumplimiento del operador de red en la prestación continua del servicio, por causa no imputable al SUSCRIPTOR O USUARIO. No habrá falla en la prestación del servicio en los siguientes casos:*

55.1. *Por reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, siempre y cuando se avise oportunamente a los SUSCRIPTORES O USUARIOS.*

55.2. *La suspensión o el corte se ejecuten para evitar perjuicios a terceros o las partes, que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias,*

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

para que el SUSCRIPTOR O USUARIO pueda hacer valer sus derechos.

55.3. Se interrumpa el servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia, por seguridad o a solicitud de autoridades competentes u organismos de socorro.

55.4. Fuerza mayor o caso fortuito

CLAUSULA 56.- REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La falla del servicio da derecho al SUSCRIPTOR O USUARIO, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

56.1. 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.

56.2. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del SUSCRIPTOR O USUARIO afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o SUSCRIPTOR O USUARIO; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o SUSCRIPTOR O USUARIO haya incurrido para suplir el servicio.

PARÁGRAFO: 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 ENAM S.A. E.S.P por las autoridades, si tienen la misma causa. La responsabilidad por falla en la prestación del servicio, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio indicado en el presente contrato.

Con relación a la calidad de comercialización ENAM S.A. E.S.P cumplirá las condiciones mínimas exigidas en la regulación vigente para esta variable.

CAPITULO II
RESPONSABILIDAD DE LAS REDES ELÉCTRICAS

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

57.1. REDES INTERNAS: El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR O USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual ENAM S.A. E.S.P está exenta de toda responsabilidad en los que se comprometan dichas instalaciones.

El SUSCRIPTOR O USUARIO, bajo su responsabilidad, podrá elegir el técnico electricista o ingeniero con matricula profesional vigente, que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la legislación establezca para dada uno de ellos.

Quando el SUSCRIPTOR O USUARIO lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local ENAM S.A. E.S.P efectuará la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el SUSCRIPTOR O USUARIO proceda a repararla o adecuarla.

57.2. ACOMETIDAS: El diseño, construcción mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR O USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual ENAM S.A. E.S.P está exenta de toda responsabilidad en los que se comprometan dichas instalaciones. Sin embargo ENAM S.A. E.S.P puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptar cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión.

Quando el SUSCRIPTOR O USUARIO lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se

presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local ENAM S.A. E.S.P efectuará la revisión de la red externa para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el SUSCRIPTOR O USUARIO proceda a repararla o adecuarla.

Quando una acometida pueda convertirse en una red de uso general, ENAM S.A. E.S.P podrá hacerle derivaciones, modificaciones y ampliaciones, pero deberá remunerar al propietario por su utilización de acuerdo con la normatividad vigente.

57.3. REDES DE USO GENERAL: El SUSCRIPTOR O USUARIO no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras sobre éstas, salvo autorización expresa de ENAM S.A. E.S.P, corresponde a ENAM S.A. E.S.P la administración, operación y mantenimiento de las redes de uso general y al propietario la reposición de éstas.

PARAGRAFO: El valor de la revisión que realice ENAM S.A. E.S.P por solicitud del SUSCRIPTOR O USUARIO será asumido por este último.

CLAUSULA 58.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las redes, equipos, y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión, pero ello no exime al SUSCRIPTOR O USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, ENAM S.A. E.S.P no podrá disponer de las conexiones cuando fueran de propiedad del SUSCRIPTOR O USUARIO, sin su consentimiento. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación en los casos y condiciones previstos en la ley.

TITULO III
DEFENSA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA

CAPITULO I
PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

CLAUSULA 59.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: De acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la ley 142 de 1994, El SUSCRIPTOR O USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos, con el fin de que se revise una decisión o una actuación que afectan o pueden afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las Oficinas organizadas para atención al SUSCRIPTOR O USUARIO. ENAM S.A. E.S.P no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLAUSULA 60.- PROCEDENCIA: Las peticiones se presentarán en las instalaciones de ENAM S.A. E.S.P., en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

Las peticiones y quejas no requerirán presentación personal ni intervención de Abogado, aunque se emplee un mandatario para ello.

Las peticiones quejas y recursos que los SUSCRIPTORES O USUARIOS presenten por medio electrónico deberán contener los requisitos establecidos para las peticiones escritas.

CLAUSULA 61.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES: Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- La designación del prestador al que se dirigen;
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, número de cuenta y de la dirección;
- Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;
- Las razones en que se apoya;
- La relación de documentos que se acompañan y La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- La indicación clara de la calidad en que actúa el peticionario

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

(propietario, arrendador, tenedor, poseedor o apoderado).

- En caso de apoderados, el respectivo poder que lo autorice para actuar con copia de los documentos de identidad tanto de quien autoriza como de la persona autorizada
- Si quien otorga o acepta el poder es una persona jurídica, deberá anexarse el respectivo certificado de existencia y representación legal, con vigencia no mayor a treinta (30) días.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

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

PARAGRAFO: Los terceros no pueden ejercer el derecho de petición ante ENAM S.A. E.S.P con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de su gestión privada y de cuyo conocimiento están excluidas todas las personas, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso en los términos del artículo 74 de la Constitución Política y por cuanto los referidos datos y documentos están sujetos a la protección aludida en los incisos 3 y 4 del artículo 15 de la Constitución Política.

CLAUSULA 62.- DECISION DE PETICIONES VERBALES: Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará documento en el cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la CLAUSULA 64 de este Contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del documento se entregará al peticionario si éste la solicita.

CLAUSULA 63.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACION ADICIONAL: Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva, conforme al Artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de ENAM S.A. E.S.P, de igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLAUSULA 64.- PETICIONES INCOMPLETAS: Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

CLAUSULA 65.- RECHAZO DE LAS PETICIONES: Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLAUSULA 66.- RECURSOS: Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

66.1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su SUSCRIPTOR O USUARIO, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

66.2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de sanciones que realice ENAM S.A. E.S.P proceden el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.

66.3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que ENAM S.A. E.S.P notifique la decisión personalmente o por aviso al SUSCRIPTOR O USUARIO en la Oficina de P.Q.R. que será la dependencia encargada de resolver los recursos, de conformidad con lo previsto en el Artículo 156 de la Ley 142 de 1994.

66.4. 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.

66.5. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de Abogado aunque se emplee un mandatario.

66.6. ENAM S.A. E.S.P 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 el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

66.7. ENAM S.A. E.S.P 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 SUSCRIPTOR O USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

66.8. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante ENAM S.A. E.S.P dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal o por aviso. ENAM S.A. E.S.P deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva.

CLAUSULA 67.- REQUISITOS DE LOS RECURSOS: Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

- Interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad
- La designación de la dependencia de ENAM S.A. E.S.P y del funcionario al que se dirige
- Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos, cuando lo controvertido son valores facturados
- Relacionar las pruebas que se pretenden hacer valer y la firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta
- Si el peticionario actúa mediante apoderado, se deberá allegar el poder con copia de los documentos de identidad del mandante y mandatario

En caso de un recurso conjunto de varios SUSCRIPTORES O USUARIOS, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los recurrentes, con el fin de responder a cada uno de ellos, salvo que los mismos suscribientes determinen que la respuesta se dirija solo a uno, entendiéndose como válida esta respuesta para todos

CLAUSULA 68.- IMPROCEDENCIA Y RECHAZO DEL

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

RECURSO: Los recursos no proceden en contra de:

- Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por ENAM SA ESP.
- Cuando en el recurso el SUSCRIPTOR o USUARIO no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación.
- Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, como las revisiones a las instalaciones, la comunicación de Anomalías.

PARÁGRAFO. Si el Recurso con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados o si lo presenta en forma extemporánea la Empresa los rechazará de plano

CLAUSULA 69.- TERMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un SUSCRIPTOR O USUARIO en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR O USUARIO auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, ENAM S.A. E.S.P reconocerá al SUSCRIPTOR O USUARIO los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoria del acto administrativo presunto.

CLAUSULA 70.- DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: ENAM S.A. E.S.P mientras tramita una petición o recurso, se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio por los motivos y hechos que se encuentren en reclamación, hasta tanto se haya notificado al recurrente la decisión sobre los recursos procedentes que se hubieran interpuesto, salvo cuando la suspensión se haga en interés del servicio o cuando esta se pueda hacer sin que sea una falla del servicio.

PARÁGRAFO: El representante Legal de ENAM SA ESP podrá delegar facultades en sus funcionarios para que contesten las peticiones, quejas y reclamos y resuelvan recursos.

De igual manera, en cualquier momento, el SUSCRIPTOR o USUARIO podrá desistir de la Petición, Queja y/o Recurso presentado

CAPITULO II
NOTIFICACIONES

CLAUSULA 71.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES: A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 65 y siguientes de dicho Código.

ENAM S.A. E.S.P., informará al SUSCRIPTOR O USUARIO el contenido de la respuesta de la siguiente manera:

71.1. POR COMUNICACIÓN: Las decisiones que resuelvan una petición o queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y en general aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al SUSCRIPTOR O USUARIO por correo ordinario, electrónico o fax o cualquier medio eficaz, a las direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale. Los actos de suspensión o corte se podrán en conocimiento a través de la factura.

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

Para hacer la notificación personal al peticionante se le enviará por el medio más eficaz una citación a la dirección que aquel haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación o en la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para tal propósito, con el fin de que se acerque a las oficinas de atención al cliente para ser notificado personalmente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta, dentro del expediente deberá anexarse la constancia de envío.

No será necesaria la entrega personal al peticionante de la citación, siendo suficiente entregarla o dejarla en el predio cuando no hayan moradores en el inmueble cuya dirección fue reportada en la solicitud de lo cual se dejará constancia como también en el evento de negativa a recibir la comunicación, lo cual será óbice para proceder a la notificación por aviso. Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra y gratuita de la decisión y se le indicará al SUSCRIPTOR O USUARIO los recursos que proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y el término para hacerlo.

71.3. NOTIFICACIÓN POR AVISO: Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, número de fax o correo electrónico con que cuente ENAM S.A. E.S.P o pueda obtenerse de registro mercantil, acompañado de copia íntegra de la decisión. El aviso indicará la fecha y la de la decisión que se notifica, los recursos que legalmente proceden y ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

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

71.4. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA: ENAM S.A. E.S.P podrá notificar los actos que decidan las peticiones y recursos a través de medios electrónicos, siempre que el SUSCRIPTOR O USUARIO haya aceptado este medio de notificación, la notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el SUSCRIPTOR O USUARIO acceda al acto administrativo, la cual debe ser certificada por ENAM S.A. E.S.P, lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

TITULO IV
INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

CAPÍTULO I
CONTROL, DETECCIÓN, EVALUACION Y COMPROBACION
DE ANOMALIAS

CLAUSULA 72.- PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DEL USO NO AUTORIZADO O IRREGULAR DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA: De acuerdo a lo establecido en la legislación vigente de los Servicio Públicos Domiciliarios y lo contenido en el presente contrato, ENAM S.A. E.S.P investigará todo uso no autorizado o irregular del servicio de energía eléctrica, según el procedimiento aquí establecido, garantizando el debido proceso de los SUSCRIPTORES O USUARIOS

CLAUSULA 73.- CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO QUE GENERAN EL COBRO DE LOS CONSUMOS NO REGISTRADOS: Generan incumplimiento del contrato por uso irregular o no autorizado del servicio de energía eléctrica y dan lugar a la facturación de energía dejada de facturar las siguientes causales:

73.1. Por utilización del servicio a través de una acometida y/o derivación irregular, derivaciones de la red local, del cable de la acometida del SUSCRIPTOR O USUARIO, de otra acometida, derivaciones en el bloque de conexiones (bormera) del equipo de

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

medida, del barraje de la caja del medidor, de la subestación o utilizar el servicio a través de una acometida directa (servicio directo) efectuadas sin la autorización de ENAM S.A. E.S.P.

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

73.2. Por irregularidad o anomalía en los equipos de conexión o por irregularidad o anomalía en los equipos de medida, o por el retiro sin autorización de ENAM S.A. E.S.P del medidor o elementos de medida, que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el SUSCRIPTOR O USUARIO.

73.3. Alterar, modificar las características técnicas de los transformadores de corriente y de potencial, cambiar los transformadores de corriente y tensión sin la autorización de ENAM S.A. E.S.P modificar la relación de transformación, interrumpir las señales de corriente y tensión o utilizar cualquier mecanismo que impida el correcto registro de energía en los equipos de medida.

Dentro de las causales 73.2 y 73.3 se encuentra los siguientes hechos:

- a) Que los sellos de seguridad del medidor se encuentren manipulados, rotos, cortados, pegados con pócimas, repisados, que no correspondan con los instalados por ENAM SA ESP o sin sellos, etc.
- b) Que la tapa principal o cubierta este rota, perforada o con fisuras, sin sellos, con aditamentos externos, con señales de penetración de agua, tierra, agujas, sin tapa o cualquier otro material extraño.
- c) Que el integrador esté roto, frenado, sin dientes, o que no correspondan con el tipo de medidor (tamaño), etc.
- d) Que la base del medidor esté partida ni perforada, etc.
- e) Que el bloque de conexiones (bornera) presente derivación en los bornes de entrada y salida de las fases, puentes de tensión abiertos o con el material aislante que impida el correcto registro, sin tornillos del puente de tensión, puentes de alambre o cable entre los bornes de entrada y salida, que presente conexiones invertidas de fases o bypass, que el bloque este perforado.
- f) Alteración interna al equipo de medida electromecánico como son: Puente(s) de tensión desconectado (s) y/o sin puente, abiertos o con material aislante, bornera de corriente desconectada, abierta, interrumpida o rota, con puente en alambre o cable entre borne(s) de entrada y salida de fase(s), resistencias conectadas en serie, con partículas u objetos que frenen el disco rotor, cojines inferiores y superiores sueltos, modificados de posición, imán de freno modificado de su altura, rotor deformado y demás; entre otros.
- g) Los transformadores de medida que no correspondan a los instalados por la Empresa, que su instalación haya sido modificada y/o que los elementos de control hayan sido alterados, modificados o retirados.
- h) Interrumpir la conexión directa del neutro de la acometida en el bloque de conexiones (bornera) del medidor, que el medidor se encuentre inclinado o acostado.
- i) Las irregularidades o anomalías detectadas en terreno, percibidas a simple vista y normalizadas en el sitio, que no requieran el retiro del equipo de medida para su inspección en el Laboratorio de Medidores, dan lugar a ENAM SA ESP a cobrar la Energía dejada de Facturar.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando se retiren, rompan o adulteren cualquiera de los sellos de protección, control o elementos de seguridad de los equipos de medida o cuando los encontrados no corresponden a los instalados por la empresa, se procederá a cobrar a través de la factura el valor del sello retirado, roto o adulterado.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La reincidencia de cualquiera de las causales enunciadas en la presente clausula, se enterá como un incumplimiento al presente contrato, configurándose como causal de suspensión del servicio.

CLAUSULA 74.- PROCEDIMIENTO PARA CALCULAR EL VALOR DEL CONSUMO NO REGISTRADO 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.

ENAM S.A. E.S.P recuperará el consumo no registrado aplicando las siguientes fórmulas de acuerdo con la clase de irregularidad detectada y en caso de evidenciar la existencia de más de una clase de irregularidad o anomalía, deberá calcular cada consumo dejado de facturar de manera independiente y al final señalar el valor del Consumo No Registrado Total, con el fin de ser cobrado con la actuación administrativa.

Para todos los casos señalados en la cláusula 73, se calculará como máximo la recuperación de cinco (5) meses o ciento cincuenta (150) días, de no ser posible establecer con certeza la duración de la irregularidad. El valor del consumo no registrado (VCNR), se liquidará en pesos multiplicando los siguientes factores: Consumo no registrado (CNR), Tarifa vigente del servicio de energía (TV) para cada periodo que pretende recuperarse y el Periodo a Recuperar (PAR).

Ahora bien, teniendo en cuenta que debe liquidarse el valor de Consumo no Registrado en cada periodo a ser recuperado, teniendo como máximo los cinco (5) meses o ciento cincuenta (150) días, deberá individualizarse cada Periodo y al Final el Valor Total del Consumo no Registrado será la Sumatoria de los Periodos a ser Recuperados.

Fórmula para liquidar en pesos el consumo no registrado:

$$VCNR= CNR*TV*PAR$$

De donde:

- **VCNR:** Valor del consumo no registrado en el periodo a ser recuperado.
- **CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.
- **TV:** Tarifa vigente en el caso residencial será la del rango de consumo donde se ubique el consumo mensual calculado por ENAM SA ESP y en el caso no residencial será la tarifa máxima de Energía según la Clase de Servicio, Nivel de Voltaje y Sistema de Facturación.
- **PAR:** Periodo de Facturación a Recuperar en días.

$$VTCNR= \sum VCNR$$

De donde:

- **VTCNR:** Valor Total del consumo no registrado en todos los periodos a ser recuperados.
- **VCNR:** Valor del consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.

PARÁGRAFO: Si por acción u omisión de las partes el consumo promedio de los SUSCRIPTORES O USUARIOS en los últimos seis (6) periodos, se vio afectado por un error de lectura o cualquier otra acción que obligó a ENAM S.A E.S.P a corregir esta irregularidad mediante un ajuste de energía el consumo de uno o varios periodos, ENAM S.A. E.S.P tendrá en cuenta el consumo real facturado y cobrado del respectivo periodo afectado, para determinar el promedio del SUSCRIPTOR O USUARIO, con el fin de determinar la energía dejada de facturar.

CLAUSULA 75.- CALCULO DEL CONSUMO NO REGISTRADO: El consumo estimado se puede obtener con cualquier de los siguientes métodos:

Para la causal 73.1.:

Con base en el censo de carga del SUSCRIPTOR O USUARIO

- a) Con base en el aforo total relacionado en la revisión ó
- b) Con base en el censo de carga del circuito que no registra consumo.
- c) Con base en el censo de carga cuando se determina la carga medida en amperios de la derivación.

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

Sin embargo, de no permitirse realizar el Censo de Carga o Aforo al interior del Inmueble o no sea posible determinar el censo de carga total o determinar que aparatos eléctricos se encuentran conectados a la Derivación, ENAM SA ESP establecerá el consumo, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) La Clase de servicio de la Cuenta, Residencial o No Residencial.
- b) Tipo de Instalación en derivación: Monofásica bifilar, bifásica trifilar o Trifásica tetrafilar.
- c) El calibre de la acometida utilizado en la derivación.
- d) La carga medida en amperios de la derivación con la pinza voltiamperimétrica al momento de efectuar la revisión en presencia del usuario.

De los cuales se desprende los siguientes métodos:

- Con base en el Promedio General del Estrato para usuarios o suscriptores Residenciales.
- Con base en la carga y calibre de la acometida en derivación para usuarios o suscriptores No Residenciales.
- Con base en la carga medida en amperios de la Derivación para Usuarios o Suscriptores Residenciales y No residenciales.

Para la causal 73.2.:

- Con base en el porcentaje de error del equipo de medida determinado por un laboratorio acreditado por la ONAC o por las pruebas realizadas en terreno con equipo patrón o por los equipos de medida utilizados en terreno destinados por ENAM SA ESP para tal fin.
- Con base en el censo de carga del SUSCRIPTOR O USUARIO, encontrando las siguientes clases:
 - a) Con base en el aforo total relacionado en la revisión ó
 - b) Con base en el censo de carga del circuito que no registra consumo.
- Con base en el Promedio General del Estrato para usuarios o suscriptores Residenciales.
- Con base en la carga del calibre de la acometida con la cual se presta el servicio para usuarios o suscriptores No Residenciales.
- Con base en el Porcentaje de error de acuerdo a las características técnicas del medidor instalado y de acuerdo al número de fases sin registrar.

Para la causal 73.3.:

- Con base en el cálculo de macromedidor o medidor de respaldo cuando existe.
- Con base en la capacidad de carga y calibre de la acometida del nivel de tensión que alimenta la carga cuando no existe macromedidor o medidor de respaldo.
- Con base en el porcentaje de error, cuando no registre el consumo por alguna de las fases del circuito de medida.
- Con base en la potencia instantánea.

No obstante lo anterior, ENAM SA ESP cuando lo considere conveniente podrá liquidar el consumo no registrado con base en el promedio de consumos posteriores a la Normalización de la medida.

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.

El factor de utilización es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera dependiendo de la clase de servicio, así: clase de servicio residencial será del 15%; Comercial, Especial Educativa y o Provisional, será del 30%; Oficial, Especial Asistencial o Bombeo será del 60%; industrial que tengan una capacidad contratada inferior a 45 KVA será del 40%, de contar con una capacidad contratada igual o superior a 45 KVA e inferior a 200 KVA será del 50% y de contar con una capacidad contratada superior a 200 KVA será del 60%; y Alumbrado Público será del 50%

75.1. PROCEDIMIENTO PARA EL CALCULO DE CONSUMO NO REGISTRADO DENTRO DE LA CAUSAL 73.1:

75.1.1. CUANDO EL SUSCRIPTOR O USUARIO PERMITE

EFFECTUAR EL CENSO DE CARGA O AFORO.

75.1.1.1. CUANDO SE DETERMINA EL AFORO TOTAL RELACIONADO EN LA REVISIÓN

SECTOR RESIDENCIAL Y NO RESIDENCIAL

Quando en el aforo no haya sido posible obtener las características individuales de demanda o potencia de algún aparato eléctrico, esta se calculará con base en las mediciones de corriente de dicho aparato.

Fórmula para calcular el consumo no registrado:

$$CE = (A * FU) * PAR$$

De donde:

- **A:** Aforo o censo de carga total de la revisión en Kw
- **FU:** El Factor de Utilización es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, en los porcentajes establecidos en el inciso final cláusula 75 para cada clase de servicio.
- **PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días.

$$CNR = (CE - CF)$$

De donde:

- **CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.
- **CF:** Consumo Facturado para cada periodo a ser recuperado.

75.1.1.2. CUANDO SE DETERMINA EL AFORO CONECTADO A LA DERIVACIÓN

SECTOR RESIDENCIAL Y NO RESIDENCIAL

ENAM S.A. E.S.P podrá calcular el consumo no registrado con base en el aforo específico de los aparatos eléctricos conectados a la derivación no registrados por el equipo de medida en el momento de la revisión, por el Factor de Utilización.

Fórmula para calcular el consumo no registrado:

$$CNR = (A * FU) * PAR$$

De donde:

- **A:** Aforo o censo de carga de la derivación no registrada por el equipo de medida en Kw.
- **FU:** El Factor de Utilización es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, en los porcentajes establecidos en el inciso final cláusula 75 para cada clase de servicio.
- **PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días.

75.1.1.3. CUANDO SE DETERMINA LA CARGA MEDIDA EN AMPERIOS DE LA DERIVACIÓN

SECTOR RESIDENCIAL Y NO RESIDENCIAL

ENAM S.A. E.S.P podrá calcular el consumo no registrado tanto en el sector residencial como en el no residencial, teniendo en cuenta las mediciones instantáneas de corriente de la derivación medida con la pinza voltiamperimétrica en el momento de la revisión en presencia del usuario, dependiendo del tipo de uso de la derivación, aplicando las siguientes:

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

Servicio monofásico	$CNR = (I * VF * PAR * FU) / 1000$
Servicio bifásico	$CNR = (I * VFF * PAR * FU) / 1000$
Servicio trifásico	$CNR = (1.73 * I * VFF * PAR * FU) / 1000$

CNR= kWh Totales

De donde:

- **CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

- recuperado.
- I:** Intensidad de la corriente instantánea medida en amperios de la derivación
- VF:** Tensión entre fase y neutro el cual puede ser el medido en el momento de la Revisión o el nominal del equipo.
- VFF:** Tensión entre fases de acuerdo a las formulas establecidas.
- PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días.
- FU:** El Factor de Utilización es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, en los porcentajes establecidos en el inciso final cláusula 75 para cada clase de servicio.

- PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días.
- FU:** El Factor de Utilización es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, en los porcentajes establecidos en el inciso final cláusula 75 para cada clase de servicio.

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

75.1.1.4.3. POR CARGA MEDIDA EN AMPERIOS

SECTOR RESIDENCIAL Y NO RESIDENCIAL

Cuando ENAM S.A. E.S.P no pueda determinar el calibre y voltaje de la derivación, pero pueda determinar la carga medida parcial en amperios tomada con la pinza voltiamperimetrica de la derivación en presencia del usuario y este no permite el aforo, con el fin de establecer la carga total o el aforo conectado a la derivación, podrá calcular el consumo no registrado de acuerdo a esta magnitud eléctrica, teniendo en cuenta la clase de servicio, aplicando las siguientes formulas:

$$CNR = kWh\text{-Totales}$$

De donde:

- CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.
- I:** Intensidad de la corriente medida en amperios en la derivación
- VF:** Tensión medida entre fase y neutro de la red
- VFF:** Tensión medida entre fases en la red, aplicando las formulas establecidas
- PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días.
- FU:** El Factor de Utilización es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, en los porcentajes establecidos en el inciso final cláusula 75 para cada clase de servicio.

75.2. PROCEDIMIENTO PARA EL CALCULO DE CONSUMO NO REGISTRADO DENTRO DE LA CAUSAL 73.2:

75.2.1. PROCEDIMIENTO PARA EL CALCULO DEL CONSUMO NO REGISTRADO CUANDO EXISTA ERROR DE FUNCIONAMIENTO EN EL EQUIPO DE MEDIDA: Para este cálculo se tendrán en cuenta los resultados obtenidos en el laboratorio acreditado por la ONAC, por las pruebas realizadas en terreno con equipo patrón o por lo equipos de medida utilizados en terreno destinados por ENAM S.A. E.S.P para tal fin.

SECTOR RESIDENCIAL Y NO RESIDENCIAL

ENAM S.A. E.S.P calculará el consumo no registrado con base en el porcentaje de error (Pe), estableciendo un consumo estimado con base en consumo Factura en el periodo a ser Recuperado y el porcentaje de error, la diferencia será el consumo no registrado, aplicando la siguiente fórmula:

$$CE = CF / (1 - Pe)$$

De donde:

- CE:** Consumo estimado por ENAM S.A. E.S.P para cada periodo a ser Recuperado.
- Pe:** Porcentaje de error (emitido en el informe del laboratorio, por el equipo patrón o por equipos de medida utilizados en terreno)
- CF:** Consumo Facturado para cada periodo a ser recuperado.

$$CNR = (CE - CF)$$

De donde:

- CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.
- CF:** Consumo Facturado para cada periodo a ser recuperado.

75.2.2. CUANDO EL SUSCRIPTOR O USUARIO PERMITE EFECTUAR EL CENSO DE CARGA O AFORO:

75.1.1.4. CUANDO EL SUSCRIPTOR O USUARIO NO PERMITE EFECTUAR EL CENSO DE CARGA O AFORO O CUANDO A PESAR DE PERMITIRSE EL INGRESO NO ES POSIBLE ESTABLECERSE EL MISMO EN SU TOTALIDAD.

Servicio Monofásico Bifilar	$CNR = (I * VF * PAR * FU) / 1000$
Servicio Bifásico Trifilar	$CNR = (I * VFF * PAR * FU) / 1000$
Servicio Trifásico Tetrafilar	$CNR = (1.73 * I * VFF * PAR * FU) / 1000$

SECTOR RESIDENCIAL

75.1.1.4.1. POR PROMEDIO GENERAL DEL ESTRATO: ENAM S.A. E.S.P calculará el consumo mensual no registrado cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO no permita el aforo o cuando a pesar de permitirse el ingreso no es posible establecerse el mismo en su totalidad, con base en el promedio general del estrato en que se encuentra ubicado el SUSCRIPTOR O USUARIO.

Fórmula para calcular el consumo no registrado:

$$CNR = (PGE) * PAR$$

De donde:

- CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.
- PGE:** Promedio general del estrato en kilovatios hora/mes
- PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días.

75.1.1.4.2. POR CAPACIDAD DE CARGA Y CALIBRE DE LA ACOMETIDA EN DERIVACIÓN

SECTOR NO RESIDENCIAL

ENAM S.A. E.S.P calculará el consumo mensual no registrado cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO no permita el aforo, de acuerdo con la capacidad de carga del calibre de la acometida utilizada en la derivación, según la siguiente tabla:

CALIBRE	CARGA (AMPERIOS)
14	20
12	25
10	30
8	40
6	55
4	70
2	95
1	110

Servicio Monofásico Bifilar	$CNR = (I * VF * PAR * FU) / 1000$
Servicio Bifásico Trifilar	$CNR = (I * VFF * PAR * FU) / 1000$
Servicio Trifásico Tetrafilar	$CNR = (1.73 * I * VFF * PAR * FU) / 1000$

1/0	125
2/0	145
3/0	165
4/0	195

$$CNR = kWh\text{ Totales}$$

De donde:

- CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.
- I:** Corriente con base al calibre de la acometida utilizada en la irregularidad
- VF:** Tensión entre fase y neutro
- VFF:** Tensión entre fases de acuerdo a las formulas establecidas

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

75.2.2.1. CUANDO SE DETERMINA EL AFORO TOTAL RELACIONADO EN LA REVISIÓN:

SECTOR RESIDENCIAL Y NO RESIDENCIAL

Cuando en el aforo no haya sido posible obtener las características individuales de demanda o potencia de algún aparato eléctrico, esta se calculará con base en las mediciones de corriente de dicho aparato.

Servicio Monofásico Bifilar	$CNR = (I * VF * PAR * FU) / 1000$
Servicio Bifásico Trifilar	$CNR = (I * VFF * PAR * FU) / 1000$
Servicio Trifásico Tetrafililar	$CNR = (1.73 * I * VFF * PAR * FU) / 1000$

Fórmula para calcular el consumo no registrado:

$$CE = (A * FU) * PAR$$

De donde:

- A:** Aforo o censo de carga total de la revisión en Kw.
- FU:** El Factor de Utilización es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, en los porcentajes establecidos en el inciso final clausula 75 para cada clase de servicio.
- PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días.

$$CNR = (CE - CF)$$

De donde:

- CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.
- CF:** Consumo Facturado para cada periodo a ser recuperado.

75.2.2.2. CUANDO SE DETERMINA EL AFORO DEL CIRCUITO QUE NO REGISTRA CONSUMO:

SECTOR RESIDENCIAL Y NO RESIDENCIAL

ENAM S.A. E.S.P podrá calcular el consumo no registrado con base en el aforo específico de los aparatos eléctricos conectados a la derivación no registrados por el equipo de medida en el momento de la revisión, por el Factor de Utilización.

Fórmula para calcular el consumo no registrado:

$$CNR = (A * FU) * PAR$$

De donde:

- A:** Aforo o censo de carga del circuito conectado a la fase(s) que no registra el consumo en Kw.
- FU:** El Factor de Utilización es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, en los porcentajes establecidos en el inciso final cláusula 75 para cada clase de servicio.
- PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días.

75.3. PROCEDIMIENTO PARA EL CALCULO DE CONSUMO NO REGISTRADO CUANDO EL SUScriptor O USUARIO NO PERMITE EFECTUAR EL CENSO DE CARGA O AFORO O NO SEA POSIBLE DETERMINAR EL CENSO DE CARGA TOTAL.

SECTOR RESIDENCIAL

75.3.1. POR PROMEDIO GENERAL DEL ESTRATO

ENAM S.A. E.S.P calculará el consumo mensual no registrado cuando el SUScriptor O USUARIO no permita el aforo o no sea posible determinar el censo de carga total, con base en el promedio general del estrato en que se encuentra ubicado el SUScriptor O USUARIO para cada periodo a ser Recuperado.

Fórmula para calcular el consumo no registrado:

$$CNR = (PGE) * PAR$$

De donde:

- CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.

- PGE:** Promedio general del estrato en kilovatios hora/mes para cada periodo a ser recuperado.
- PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días.

SECTOR NO RESIDENCIAL

75.3.2. POR CAPACIDAD DE CARGA DEL CALIBRE DE LA ACOMETIDA CON LA CUAL SE PRESTA EL SERVICIO

ENAM S.A. E.S.P calculará el consumo no registrado con base en la capacidad de carga del calibre de la acometida con la cual se presta el servicio, aplicando las siguientes formulas:

$$CNR = kWh - Totales$$

De donde:

- CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.
- I:** Corriente en amperios con base al calibre de la acometida con la cual se presta el servicio.
- VF:** Tensión medida entre fase y neutro.
- VFF:** Tensión medida entre fases, aplicando las formulas establecidas
- PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días.
- FU:** El Factor de Utilización es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, en los porcentajes establecidos en el inciso final clausula 75 para cada clase de servicio.

75.3.3. POR PORCENTAJE DE ERROR DE ACUERDO A LAS CARACTERISTICAS TÉCNICAS DEL MEDIDOR INSTALADO Y DE ACUERDO AL NÚMERO DE FASES SIN REGISTRAR:

Cualquier fase que presente el puente de tensión abierto o no registre consumo por alguna de las fases en el equipo de medida, técnicamente no registra el consumo, razón por la cual ENAM S.A E.S.P establecerá el porcentaje de error del consumo no registrado de acuerdo al tipo de medidor instalado y al número de fases del mismo de la siguiente manera:

Tipo de medidor	Número de fases	% del consumo no registrado
Monofásico bifilar	UNA (1)	100%
Bifásico trifilar	DOS (2)	50 % POR FASE
Trifásico tetrafililar	TRES (3)	33.33% POR FASE

ENAM S.A. E.S.P sumará los porcentajes establecidos de acuerdo al número de fases encontradas con el puente de tensión abierto o que no registre consumo, dependiendo del tipo de medidor instalado para el cálculo del consumo.

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

En el evento que el medidor se retire para revisión en el laboratorio, tendrá prioridad para este cálculo el porcentaje de error emitido en el informe de resultados del laboratorio.

Una vez determinado el porcentaje de error, ENAM S.A. E.S.P calculará el consumo no registrado de acuerdo a la fórmula establecida en el numeral 75.2.1.

75.4. PROCEDIMIENTO PARA EL CALCULO DE CONSUMO NO REGISTRADO PROCEDIMIENTO PARA EL CALCULO DEL CONSUMO NO REGISTRADO CON EQUIPO DE MEDIDA INDIRECTA (TRANSFORMADORES DE CORRIENTE TC's Y DE POTENCIAL TP's (CAUSAL 73.3):

75.4.1. CÁLCULO CUANDO EXISTA MACRO MEDIDOR O MEDIDOR DE RESPALDO: Cuando exista macro medidor o medidor de respaldo y el registro de este sea mayor al medido por el equipo de medida de los SUScriptORES O USUARIOS, ENAM S.A. E.S.P establecerá el consumo no registrado con base en la diferencia de las dos medidas.

75.4.2. CALCULO CUANDO NO EXISTA MACROMEDIDOR: Cuando no exista macro medidor, ENAM S.A. E.S.P calculará el consumo no registrado por capacidad de carga y calibre de la acometida del nivel de tensión que alimenta la carga. Para este método el consumo no registrado, calculado por ENAM S. A. E.S.P para cada periodo, se efectuá considerando la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

limitante de una instalación o sistema eléctrico, aplicando la siguiente formula:

Servicio trifásico tetrafilar:

$$CNR = (1.73 * I * VFF * PAR * FU) / 1000$$

De donde:

- **CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.
- **I:** Corriente en amperios con base al calibre de la acometida utilizada en la irregularidad
- **VFF:** Tensión medido entre fases
- **PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días.
- **FU:** El Factor de Utilización es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una instalación cualquiera, en los porcentajes establecidos en el inciso final CLAUSULA 78 para cada clase de servicio.

75.4.3. CALCULO DEL CONSUMO POR PORCENTAJE DE ERROR, CUANDO NO REGISTRE EL CONSUMO POR ALGUNA DE LAS FASES DEL CIRCUITO DE MEDIDA: Cuando se presente alguna irregularidad en los elementos de medida (Ct's o Pt's) señales de tensión o de corriente, puentes de tensión abiertos, entre otros, que impidan el correcto registro de energía en alguna de las fases en el equipo de medida, ENAM S.A. E.S.P calculará el consumo no registrado de acuerdo a las características técnicas del circuito trifásico o del equipo de medida, asumiendo un porcentaje de error por fase de la siguiente manera:

Número de fases	% del consumo no registrado
UNA (1)	33.33%
DOS (2)	66.66% POR FASE
TRES (3)	100% POR FASE

ENAM S.A. E.S.P sumará el porcentaje establecido de acuerdo al número de fase(s) que no registren consumo, dependiendo de las características técnicas del circuito o del tipo de medidor instalado para el cálculo del consumo.

Es de aclarar que los aparatos eléctricos conectados al circuito de la fase que no registran consumo funcionan normalmente, pero su consumo no es registrado por el equipo de medida.

En el evento que el medidor o cualquiera de los elementos del equipo de medida se retire para revisión en el laboratorio, tendrá prioridad para este cálculo el porcentaje de error emitido en el informe de resultados del laboratorio, sobre los que se obtengan en terreno con los equipos de medida destinados para tal fin.

Una vez determinado el porcentaje de error, ENAM S.A. E.S.P calculará el consumo no registrado de acuerdo a la fórmula establecida en el numeral 75.3.

75.5. PROCEDIMIENTO PARA EL CALCULO POR POTENCIA INSTANTANEA: Para este método se consideran las medidas de tensión y de corriente realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calcula la potencia instantánea (PI) que está consumiendo el SUSCRIPTOR O USUARIO al momento de la visita, para el cálculo se aplicará la siguiente fórmula:

$$PI = ((Vr * Ir) + (Vs * Is) + (Vt * It)) / 1000$$

De donde:

- **PI:** Potencia Instantánea.
- **Vr; Vs; Vt:** Tensiones medidas en cada fase.
- **Ir, Is, It:** Corrientes medidas en amperios para cada fase.

Fórmula para determinar el consumo:

$$CE = (PI * Fu * PAR)$$

De Donde:

- **CE:** Consumo estimado en Kwh/mes para cada periodo a ser Recuperado.
- **FU:** El Factor de Utilización es el porcentaje (%) de tiempo de un día de 24 horas que se usa la energía eléctrica en una

instalación cualquiera, en los porcentajes establecidos en el inciso final cláusula 75 para cada clase de servicio.

- **PI:** Potencia instantánea en kilovatios
- **PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días

$$CNR = (CE - CF)$$

De Donde:

- **CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.
- **CF:** Consumo Facturado para el periodo a Recuperar.
- **CE:** Consumo estimado en Kwh/mes para cada periodo a ser Recuperado.

75.6. CASO ESPECIAL: PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DEL CONSUMO NO REGISTRADO CON BASE EN CONSUMOS POSTERIORES A LA NORMALIZACIÓN DE LA MEDIDA: ENAM S.A. E.S.P podrá calcular el consumo no registrado cuando lo estime conveniente, con base al análisis del consumo en un periodo posterior de facturación del SUSCRIPTOR O USUARIO después de normalizada la irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, tomando como base la lectura principal en días y este consumo estimado se proyectará sobre cada periodo a ser recuperado.

Fórmula para determinar el Consumo:

$$CE = ((LAc - LIn) / (FLAc - FLIn)) * PAR$$

De Donde:

- **CE:** Consumo estimado en Kwh/mes para cada periodo a ser Recuperado.
- **LAc:** Lectura actual del equipo de medida.
- **LIn:** Lectura Inicial del equipo de medida.
- **FLAc:** Fecha de la Lectura actual del equipo de medida.
- **FLIn:** Fecha de Lectura Inicial del equipo de medida.
- **PAR:** Periodo de Facturación a recuperar en días.

$$CNR = (CE - CF)$$

De Donde:

- **CNR:** Consumo no registrado en cada periodo a ser recuperado.
- **CF:** Consumo Facturado para el periodo a Recuperar.
- **CE:** Consumo Estimado en Kwh/mes para cada periodo a ser Recuperado.

PARÁGRAFO. 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.

CLAUSULA 76.- NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS NO AUTORIZADAS: ENAM S.A. E.S.P con el objeto de regularizar la prestación del servicio a SUSCRIPTORES O USUARIOS que se encuentren derivando el servicio de energía eléctrica a través de acometidas no autorizadas, promoverá su normalización en las condiciones que considere convenientes.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR LA INVESTIGACIÓN Y EL COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR

CLAUSULA 77.- DE LAS ACTUACIONES: ENAM S.A. E.S.P. adelantará el siguiente procedimiento para adelantar el cobro de los consumos dejados de facturar, con ocasión a las irregularidades presentadas en el equipo de medida, acometidas y las conexiones eléctricas que impiden su funcionamiento normal y/o el registro parcial o total de la energía consumida descritas en la cláusula 73.

El procedimiento aquí establecido se realizará respetando el debido proceso y garantizando el derecho de defensa de quienes puedan resultar afectados, teniendo en cuenta el principio de solidaridad entre el propietario, el suscriptor y los usuarios de los servicios públicos, establecidos por el artículo 130 de la ley 142 de 1994 y demás que lo modifiquen y complementen, así:

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

A. ETAPA PREVIA

77.1. PROCEDIMIENTO PARA VISITA Y DETECCIÓN DE ANOMALIAS:

77.1.1. ENAM S.A. E.S.P al efectuar revisión a las instalaciones eléctricas externas, internas y equipo de medición de un inmueble, se presente ausencia, ruptura o indicio de adulteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección o de control de gabinete, celdas o que los encontrados no correspondan a los instalados por ENAM S.A. E.S.P o exista algún indicio de manipulación del medidor y/o sus conexiones, se procederá a verificar el medidor en su sitio de instalación, o en un laboratorio acreditado por la autoridad competente para tal fin, cuando se estime necesario, caso en el cual se procederá a su retiro.

Al medidor retirado para el laboratorio, deberá embalsarse en una bolsa plástica, se le deberán instalar en presencia de quien atiende la visita, sellos de custodia que garanticen la no manipulación del mismo durante su traslado. Igualmente deberá transportarse con todos los cuidados requeridos para que la prueba no se altere.

77.1.2. ENAM S.A. E.S.P efectuará visita a los inmuebles de los SUSCRIPTORES O USUARIOS, destinatarios del servicio de suministro de energía eléctrica

77.1.3. ENAM S.A. E.S.P informará al SUSCRIPTOR O USUARIO la razón de la visita y a solicitud del mismo, otorgando hasta quince (15) minutos de espera para ser asistido por un técnico electricista con matrícula profesional; luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, la acometida la instalación eléctrica interna y relacionar el aforo o censo de carga y el cumplimiento de las obligaciones suscritas en el presente contrato.

77.1.4. ENAM S.A. E.S.P elaborará un acta de verificación o de visita que contendrá fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, número de cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la visita, nombre del SUSCRIPTOR O USUARIO, marca y serie del equipo de medida, descripción detallada de los hechos que se constituyan en irregularidad o posible irregularidad en la utilización del servicio. En este caso el funcionario que se encuentre efectuando la revisión, realizará ésta siempre en presencia del SUSCRIPTOR O USUARIO o una persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble, de igual manera se le indicará y demostrará en la forma más sencilla posible la anomalía encontrada, constancia de las correcciones que se realicen y las recomendaciones.

77.1.5. El acta de revisión deberá ser firmada por la persona que presenció la revisión, pero previamente se le permitirá realizar las observaciones que considere pertinentes, o anexar documentos que considere esenciales para el desarrollo del proceso y de ella se entregará copia a quien atendió la visita; podrá obtenerse en forma adicional pruebas que permitan establecer el estado general de las instalaciones eléctricas y del equipo de medida.

Dado el caso que el SUSCRIPTOR O USUARIO no firme el acta, se dejará constancia de ello y se obtendrá la firma de un testigo que corrobore dicha situación. No obstante en el eventual caso que no sea posible obtener la firma de un testigo se dejará constancia de ello en el acta y se dejará copia de la misma en el predio

77.1.6. En el evento en que no se encuentre persona alguna que pueda atender la visita, se dejará copia del acta con la fecha en que se realizará la próxima visita con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante suyo autorizado. En caso que el SUSCRIPTOR O USUARIO no atienda la visita, no designe a un representante suyo o no justifique su imposibilidad para atender la visita, se entenderá que existe omisión por parte de este, lo cual dará derecho a ENAM S.A. E.S.P para adelantar la revisión, caso en el cual el acta podrá ser firmada por un testigo cualquiera con nombre y cédula que se encuentre en el sitio. En caso de no poder verificar se suspenderá por la posible existencia de un riesgo eléctrico.

No obstante en el eventual caso que no sea posible obtener la firma de un testigo se dejará constancia de ello en el acta y se dejará copia de la misma en el predio, configurándose

incumplimiento del presente contrato por impedir a los empleados y/o contratistas autorizados por ENAM S.A. E.S.P la inspección de las instalaciones eléctricas según lo estipulado en el numeral 48.3.17, configurada como causal de suspensión del servicio.

77.1.7. Si el SUSCRIPTOR O USUARIO no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio. No procederá la suspensión del servicio en el evento en que la irregularidad sea corregida inmediatamente por los funcionarios de ENAM S.A. E.S.P

77.1.8. Si en la visita, se encuentra ausencia de sellos, rotura o alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medida o que los sellos no corresponden a los instalados se procederá a retirar el equipo de medida para su verificación en un laboratorio acreditado por la ONAC, de todo lo anterior ENAM S.A. E.S.P dejará prueba en el acta de verificación.

77.1.9. ENAM S.A. E.S.P podrá reemplazar en el predio, los sellos de seguridad de la tapa bornera por nuevos si encuentra que estos han sido violados o retirados. Los demás sellos del equipo de medida, lo determinará el laboratorio, según su dictamen. Aplica igualmente tratándose de presunta irregularidad en los elementos de protección, de control, de gabinete, o en celdas, tapa de bornera del contador o similares

77.1.10. ENAM S.A. E.S.P podrá retirar el medidor a fin de establecer técnicamente la existencia de la irregularidad, dejando constancia de ello en el acta de verificación, así como el censo de carga y podrá instalar un equipo de medida en forma provisional. Una vez retirado el medidor, se embalará en una bolsa destinada para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio acreditado por la ONAC.

77.2. EVALUACION Y COMPROBACION DE LAS ANOMALIAS: Una vez detectada la ocurrencia de alguna anomalía y/o irregularidad que se constituya en uso no autorizado, o que cause pérdidas de energía a la empresa, se procederán a realizar las evaluaciones y comprobaciones que permitan establecer el incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO y/o la valoración de los consumos dejados de facturar. Para ello se tendrán en cuenta como prueba de existencia de las anomalías entre otras, las siguientes:

77.2.1 Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida efectuada por personal autorizado por ENAM S.A. E.S.P en donde conste la presencia de anomalías y/o irregularidades en las instalaciones, elementos de seguridad, control o equipos de medida.

77.2.2. Examen técnico practicado en el Laboratorio de Medidas Eléctricas de ENAM S.A. E.S.P u otro laboratorio acreditado por la autoridad competente para tal fin, 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. Los pronunciamientos de los laboratorios acreditados, se cobijan por la presunción de legalidad, de acuerdo con la normatividad vigente que rige a los laboratorios de medida eléctrica. ENAM S.A. E.S.P se reserva el derecho de admitir o rechazar la solicitud de un SUSCRIPTOR O USUARIO a presenciar las pruebas de los medidores de energía, por tratarse de un Laboratorio de Medidas Eléctricas acreditado ante la ONAC.

77.2.3 Análisis del registro histórico de los consumos previos obtenidos por el SUSCRIPTOR O USUARIO, ya sea por diferencias de lectura en los periodos correspondientes, por consumo promedio o por aforo individual de carga.

77.2.4. Fotografías, videos y demás medios que comprueben el uso no autorizado o irregular del servicio de Energía eléctrica.

77.2.5. Certificaciones de visitas efectuadas por empleados de ENAM S.A. E.S.P o personal autorizado por ella en donde conste diferencia de lecturas que se constituyen en irregularidad al ser inferiores o iguales a otras previamente realizadas y que no sean posteriormente justificadas por el SUSCRIPTOR O USUARIO.

77.2.6. Cálculo efectuado por ENAM S.A. E.S.P del consumo del SUSCRIPTOR O USUARIO, mediante factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, aplicando la carga instalada aforada, en donde dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de Energía antes de

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

la detección de la anomalía.

B. ETAPA ADMINISTRATIVA

77.3.: COMUNICACIÓN DE LA INICIACIÓN DEL PROCESO

Establecida la anomalía, se procederá a poner en conocimiento del SUSCRIPTOR O USUARIO la iniciación de un proceso administrativo que tiene por objeto la recuperación de la energía dejada de facturar, de conformidad con el artículo 35 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, mediante comunicación enviada por mensajería especializada, en donde se le informará como mínimo:

- Una narración, clara y concreta de los hechos que han dado origen al inicio de la actuación administrativa.
- El término con el que cuenta para ejercer efectivamente su derecho a la defensa, con indicación clara del lugar y la forma en que debe presentarla.
- La posibilidad que tiene de aportar y/o solicitar las pruebas que considere pertinentes y necesarias para sustentar su defensa.
- Las pruebas con las que cuenta la empresa para iniciar la actuación. Deberá aportarse copia de las mismas
- El procedimiento que se desarrollará para establecer si existe un uso no autorizado del servicio de energía y las disposiciones legales aplicables según lo establecido en este contrato de condiciones uniformes.
- El derecho que tiene a presentar descargos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega de la comunicación de inicio de proceso, todo de acuerdo a los términos y requisitos establecidos tanto en la Ley como en este contrato.

Por tratarse de un acto de trámite contra el mismo no procederán recursos.

77.4. PRUEBAS. Una vez el SUSCRIPTOR O USUARIO haya sido enterado de la decisión de la empresa de iniciar la actuación, está facultado para presentar y solicitar las pruebas que pretenda hacer valer dentro del proceso. Las que pretenda aportar, las debe suministrar legal y oportunamente al proceso, deben ser pertinentes y conducentes, de lo contrario no se tendrán en consideración para adoptar la decisión respectiva. De igual manera procederá ENAM S.A. E.S.P cuando a su criterio considere que las pruebas solicitadas no deben practicarse por motivos de pertinencia y/o conducencia.

Los gastos que ocasione la práctica de pruebas correrán por cuenta de quién las pidió. Si son varios los interesados, los gastos se distribuirán en cuotas iguales.

77.5. ACTO DECISORIO: Vencido el término inicial de defensa del SUSCRIPTOR O USUARIO, la empresa con base en el escrito de descargos aportados, o si el SUSCRIPTOR O USUARIO no se defendió, con base en las pruebas recolectadas, procederá a emitir decisión de fondo, definiendo si hay lugar o no al cobro de la energía dejada de facturar. Contra esta decisión el SUSCRIPTOR O USUARIO podrá presentar el recurso de reposición y en subsidio apelación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, previo el pago de los valores que no son objeto de reclamación.

77.6. NOTIFICACIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO: El cobro de energía dejado de facturar será notificado al SUSCRIPTOR O USUARIO, conforme los parámetros establecidos en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por lo cual ENAM S.A. E.S.P por el medio más eficaz una citación a la dirección que figure en el sistema de información comercial con el fin de que se acerque a la oficina de atención al cliente para ser notificado personalmente de tal decisión. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta; la constancia de envío se anexará al expediente.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita de lacto administrativo, con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, autoridad ante quien se deben interponer y los plazos para hacerlo. La notificación personal también se puede efectuar por medio electrónico, siempre y cuando el suscriptor o usuario acepte ser notificado de esta manera.

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, está se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección que figure en el expediente; el aviso

deberá indicar la fecha del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legamente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la entrega del aviso en el lugar de destino.

77.7. TRANSACCIÓN. ENAM SA ESP y los SUSCRIPTORES O USUARIOS, podrán transar los valores objeto de reclamación en cualquier etapa del proceso y hasta antes de que quede en firme el Acto Administrativo que resuelve el Proceso.

77.8. DENUNCIA PENAL. Sin perjuicio de las acciones judiciales para procurar el cobro de energía dejada de facturar, ENAM SA ESP podrá interponer denuncias penales en los eventos que considere pertinente.

TITULO V

SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA PREPAGO

CLAUSULA 78.- SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN

PREPAGO: El sistema de comercialización prepago es una modalidad de prestación del servicio de comercialización que puede escoger voluntariamente el SUSCRIPTOR O USUARIO, salvo en los casos establecidos en el Decreto 111 de 2012 o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica.

PARÁGRAFO. La instalación de medidores prepago procederá cuando así lo solicite el suscriptor a ENAM S.A. E.S.P evento en el cual el medidor deberá ser sufragado por el respectivo suscriptor o la empresa podrá suministrarlo en calidad de comodato, caso que se dejará expresamente consagrado en el acta de instalación del medidor.

CLAUSULA 79.- OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO

BAJO LA MODALIDAD DEL PREPAGO: En el evento en que el SUSCRIPTOR O USUARIO se acoja al sistema de pago anticipado o prepago, o éste se implemente por parte de ENAM S.A. E.S.P y tenga obligaciones pendientes de pago, de cada pago anticipado que realice se aplicará hasta un 10% a cubrir el valor de la cartera vencida hasta su pago total.

CLAUSULA 80.- DERECHO A REGRESAR AL SISTEMA DE

COMERCIALIZACIÓN POSPAGO: Los SUSCRIPTORES O USUARIOS con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pos pago, salvo en los casos establecidos en el Decreto 111 de 2012 o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema pos pago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador SUSCRIPTOR O USUARIO).

CLAUSULA 81.- CONDICIONES MÍNIMAS POR PARTE DE LA

EMPRESA PARA PODER OFRECER EL SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO: ENAM S.A. E.S.P garantizará a los SUSCRIPTORES O USUARIOS que elijan el sistema de comercialización prepago, como mínimo las siguientes condiciones:

- Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.
- Centro de información y soporte en caso de malfuncionamiento del medidor.
- Mantener actualizados en los sitios de venta la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de costo asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según el caso.
- Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.

TITULO VI

DISPOSICIONES FINALES

CLAUSULA 82.- CESIÓN DEL CONTRATO:

Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del Contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de energía eléctrica. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. De esto el propietario del inmueble vendido deberá informar a ENAM S.A. E.S.P oportunamente la cesión que efectúe del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, ENAM S.A. E.S.P conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del Contrato, pues la cesión de éstas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este Contrato. ENAM S.A. E.S.P podrá ceder el Contrato cuando en

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

éste se identifique al cesionario. Igualmente, ENAM S.A. E.S.P podrá ceder el Contrato cuando, habiendo informado al SUSCRIPTOR O USUARIO de su interés en cederlo, con una antelación de por lo menos (2) meses, no haya recibido manifestación explícita al respecto.

CLAUSULA 83.- LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES: El SUSCRIPTOR O USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de servicio público en los siguientes casos:

83.1. Fuerza mayor o caso fortuito

83.2. Cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la sentencia.

83.3. Cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO es el poseedor o tenedor del inmueble y devuelve la posesión o la tenencia al propietario o a un tercer autorizado por este, para que la liberación sea solidaria proceda, el interesado deberá presentar ante ENAM S.A. E.S.P el documento en el cual el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del inmueble acepte expresamente asumir tales obligaciones como SUSCRIPTOR O USUARIO.

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

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

PARAGRAFO SEGUNDO: Conforme a lo dispuesto en la ley 820 de 2003, cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, habrá ruptura de la solidaridad cuando el arrendador haya exigido al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a ENAM S.A. E.S.P el pago de las facturas correspondientes y conjuntamente se hubiere denunciado el contrato, en este caso el inmueble no quedara afecto al pago del servicio público.

CLAUSULA 84.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre ENAM S.A. E.S.P y cualquiera de las otras personas que sean partes en el Contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del Contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos.

CLAUSULA 85.- MEDIDAS QUE FACILITEN RAZONABLEMENTE VERIFICAR LA EJECUCIÓN O EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:

85.1. Por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO: El SUSCRIPTOR O USUARIO deberá verificar que los cobros facturados correspondan a lo medido o a los servicios solicitados, igualmente deberá verificar que las facturas cumplan con los requisitos mínimos establecidos en este contrato.

85.2. Por parte de ENAM S.A. E.S.P: ENAM S.A. E.S.P realizará actividades dirigidas a disminuir las fallas en la prestación del servicio. Hará revisiones periódicas para detectar instalaciones fraudulentas, entre otras actividades que vayan en mejora y control del servicio.

CLAUSULA 86.- MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación que se haga al presente contrato por parte de ENAM

S.A. E.S.P, se entenderá incorporada al mismo y será informada a través del medio más eficaz dentro del territorio en el cual ENAM S.A. E.S.P presta el servicio. Dicha publicación se hará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la modificación

CLAUSULA 87.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Sin perjuicio del debido proceso del SUSCRIPTOR O USUARIO, ENAM S.A. E.S.P. podrá tener por resuelto el Contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:

87.1. POR MUTUO ACUERDO: Cuando lo solicite el SUSCRIPTOR O USUARIO, si convienen en ello ENAM S.A. E.S.P y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite ENAM S.A. E.S.P si el SUSCRIPTOR O USUARIO, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de ENAM S.A. E.S.P; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si ENAM S.A. E.S.P no ha recibido oposición, se terminará el contrato.

87.2. POR INCUMPLIMIENTO DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: Contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a ENAM S.A. E.S.P o a terceros. Son causales que afectan gravemente a ENAM S.A. E.S.P o a terceros las siguientes:

87.2.1. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios durante un periodo de dos (2) años.

87.2.2. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en el Contrato en un período de dos (2) años.

87.2.3. Por el no pago oportuno en la fecha que ENAM S.A. E.S.P señale para el corte del servicio.

87.2.4. Por 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 ENAM S.A. E.S.P.

87.2.5. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

87.2.6. Por decisión unilateral del SUSCRIPTOR O USUARIO de resolver el Contrato, en el evento de falla en la prestación del servicio por parte de la empresa.

87.2.7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.

87.2.8. Cuando se presente el corte del servicio en los términos de éste contrato.

CLAUSULA 88.- NATURALEZA JURÍDICA Y RÉGIMEN LEGAL: El presente Contrato es de "adhesión" y hacen parte de él, los anexos, las estipulaciones aquí escritas y todas las que ENAM S.A. E.S.P aplica de manera uniforme en la prestación del servicio de energía eléctrica. Se rige por las disposiciones de las Leyes 142 y 143 de 1994, Ley 600 de 2000, Ley 689 de 2001, Ley 820 de 2003, Ley 1151 de 2007, la Resolución CREG 108 de 1997 y demás normas aplicables y las que las modifiquen, complementen o reglamenten, todas las cuales se entienden incorporadas al mismo y por las normas aplicables del Código de Comercio, del Código Civil y del Código Penal

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas últimas.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Las partes conservan el derecho a pactar cláusulas Adicionales o Especiales.

CLAUSULA 89.- PUBLICIDAD: El presente Contrato será objeto de adecuada publicidad por parte de ENAM S.A. E.S.P para su conocimiento por parte de SUSCRIPTORES O USUARIOS efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

89.1. La entrega de copias del Contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el SUSCRIPTOR O USUARIO o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del SUSCRIPTOR O

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

USUARIO, las copias serán gratuitas.

89.2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al SUScriptor O USUARIO y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, ENAM S.A. E.S.P. dispondrá en las oficinas donde se atiende a los SUScriptores O USUARIOS, de ejemplares de las condiciones uniformes de su Contrato.

89.3. El CONTRATO y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al SUScriptor O USUARIO que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega. En todo caso, del presente CONTRATO no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

TITULO VII
DEFINICIONES ESPECIALES

CLAUSULA 90.- DEFINICIONES: Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes de este contrato, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la normatividad vigente, así como las siguientes:

90.1 ABONO: Cantidad de dinero que un SUScriptor O USUARIO entrega en forma anticipada a la empresa, para abonar a la factura de servicios públicos.

90.2. ACOMETIDA DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Derivación de la red local del servicio de energía que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Se definen los tipos de la acometida como:

86. **TRIFASICA:** Tres fases o tres fases y un neutro (tetra filiar)

87. **BIFASICA TRIFILIAR:** Dos fases y un neutro

88. **MONOFASICA:** Una fase y un neutro

90.3. ACOMETIDA IRREGULAR O FRAUDULENTA: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio efectuada sin autorización de ENAM S.A. E.S.P con el fin de evadir por parte del SUScriptor O USUARIO, el correcto registro de la energía en el medidor instalado en el inmueble donde se presta el servicio.

90.4. ACTA DE VERIFICACIÓN: Documento que diligencia ENAM S.A. E.S.P en el cual deja constancia de la revisión efectuada a los instrumentos de medición y las conexiones del inmueble o de cualquier actividad o visita que lleve a cabo. Este documento tiene valor probatorio con el lleno de los requisitos legales.

90.5. AFORO O CENSO DE CARGA: Actividad tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos e instalaciones eléctricas conectados o susceptibles de conexión encontradas en un inmueble al momento de la visita.

90.6. ANOMALÍA: Alteración técnica involuntaria, en las instalaciones eléctricas y/o en el equipo de medida que afecta la fidelidad de la medida, ocasionando una pérdida de energía para ENAM S.A. E.S.P.

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

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

Por no ser un servicio público domiciliario no se le aplica el presente contrato y en consecuencia no se rige por la ley de servicios públicos domiciliarios.

90.8. ASENTAMIENTOS HUMANOS DE DESARROLLO

INCOMPLETO: Es el asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos servidos a través del sistema de distribución eléctrica del Departamento de Amazonas que reúne las siguientes características: 1. Que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica, ó que este se obtenga a través de derivaciones del sistema de distribución local o de una acometida, efectuada sin aprobación del respectivo operador de red. 2. 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.

90.9. CARGA O CAPACIDAD INSTALADA: Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema. Cuando el SUScriptor O USUARIO dispone de un transformador para su uso exclusivo, la carga instalada corresponde a la Capacidad Nominal del Transformador.

90.10. CARGA DE DISEÑO: Carga utilizada en el diseño eléctrico para el cálculo de protecciones, transformadores y el calibre de los cables de alimentación

90.11. COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los SUScriptores O USUARIOS finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica.

90.12. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG): Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial adscrita al Ministerio de Minas y Energía con funciones y facultades contempladas en las leyes 142 y 143 de 1.994. La función principal de la Comisión es expedir la regulación para el sector de energía eléctrica y gas combustible.

90.13. 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 de un inmueble y se instala el medidor. La conexión comprende la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.

90.14. CONSUMO: Cantidad de kWh de energía activa y kVARh de energía reactiva, recibidas por el SUScriptor O USUARIO en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida por la regulación vigente. Para el servicio de energía eléctrica, también se podrá medir el consumo en amperios-hora, en los casos en los que la Comisión lo determine.

90.15. CONSUMO ANORMAL: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo SUScriptor O USUARIO, o con los promedios de consumo de SUScriptores O USUARIOS con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

90.16. CONSUMO BÁSICO Ó DE SUBSISTENCIA. Corresponde a la cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un SUScriptor O USUARIO típico para satisfacer necesidades básicas que solamente pueden ser satisfechas mediante esta forma de energía final. Para el cálculo del consumo de subsistencia solo podrá tenerse en cuenta los energéticos sustitutos cuando estos estén disponibles para ser utilizados por estos SUScriptores O USUARIOS.

90.17. CONSUMO ENERGIA REACTIVA: Cantidad de kVARh transportados a través de las redes que conforman los Sistemas de Distribución Local y registrados mediante los equipos de medida de energía reactiva ubicados en las fronteras comerciales de los respectivos SUScriptores O USUARIOS.

90.18. CONSUMO ESTIMADO: Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo SUScriptor O USUARIO, o con base en los consumos promedios de SUScriptores O USUARIOS con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

90.19. CONSUMO ESTIMADO POR CENSO DE CARGA O AFORO: Consumo que se determina después de multiplicar la carga instalada, el factor de utilización, el número de horas de un periodo de facturación y por el valor de la tarifa.

90.20. CONSUMO FACTURADO: Es el liquidado y cobrado al SUScriptor O USUARIO, de acuerdo con las tarifas

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

autorizadas por la comisión de Regulación de Energía y Gas para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si este es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del SUSCRIPTOR O USUARIO.

90.21. CONSUMO MEDIDO: Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor o en la información de consumos que éste registre.

90.22. CONSUMO NO AUTORIZADO: Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por la empresa, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

90.23. CONSUMO PREPAGADO: Es la cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el SUSCRIPTOR O USUARIO por el valor pre pagado, definida en el momento en que el SUSCRIPTOR O USUARIO active el prepago a través del mecanismo que la empresa disponga.

90.24. CONSUMO PROMEDIO: Es el que se determina con base en el consumo histórico del SUSCRIPTOR O USUARIO en los últimos seis meses de consumo.

90.25. 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, en el Decreto 1842 de 1990, y en el contrato de servicios públicos.

90.26. DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: Conducta ilícita consistente en la obtención de energía eléctrica, definida en el artículo 256 del Código Penal de la siguiente manera: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes".

90.27. DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA: Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos seis (6) períodos, dado que la facturación de ENAM S.A. E.S.P es mensual, presenten un incremento o disminución superior a los porcentajes establecidos en el presente contrato.

90.28. ENERGIA PARA EL AMAZONAS S.A. E.S.P - ENAM S.A. E.S.P.: Empresa de servicios públicos constituida como sociedad comercial anónima, mixta cuyo objeto social consiste en generar, distribuir y comercializar energía eléctrica.

90.29. ENERGIA NO FACTURADA: Energía que por acción u omisión de ENAM S.A. E.S.P o del SUSCRIPTOR O USUARIO no fue facturada dentro del periodo correspondiente.

90.30. ENERGIA REACTIVA INDUCTIVA: Energía utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas

90.31. EQUIPO DE MEDIDA: Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

90.32. ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

90.33. ESTRATO SOCIOECONÓMICO: Clasificación de las viviendas de acuerdo con las características de construcción de las mismas y de la disponibilidad de vías de comunicación, medios de transporte, servicios públicos y demás parámetros adoptados por el Departamento Nacional de Planeación o la entidad autorizada para tal fin, y adoptado en el municipio correspondiente.

90.34. ESTUDIO PRELIMINAR: Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, el prestador del servicio determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía.

90.35. EVENTOS NO PROGRAMADOS: Son aquellos que ocurren súbitamente y causan un efecto operacional en el

Sistema del Operador de Red y pueden o no causar efectos en la operación del Sistema de Distribución Local.

90.36. EVENTOS PROGRAMADOS: Son aquellos eventos planeados por el Operador de Red que causan un efecto operacional en el Sistema del Operador de Red y pueden o no causar efectos en la operación del Sistema de Distribución Local.

90.37. FACTOR DE POTENCIA: Relación entre kilovatios y kilovoltiamperios del mismo sistema eléctrico o parte de el

90.38. FACTOR O MULTIPLO 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 y/o de potencial y al medidor mismo.

90.39. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Cuenta de cobro presentada con la información mínima establecida en el presente Contrato, que ENAM S.A. E.S.P entrega o remite al SUSCRIPTOR O USUARIO, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del Contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

90.40. FACTURACION: Conjunto de actividades que realiza ENAM S.A. E.S.P para emitir la factura. Comprende: lectura, determinación del consumo, revisión previa en caso de consumos anormales, elaboración y entrega de la factura.

90.41. FRAUDE: Alteración de la acometida o medidor que afecte la medición real del consumo realizada por el SUSCRIPTOR O USUARIO o un tercero

90.42. INDEPENDIZACION DEL SERVICIO: Acometidas adicionales para el beneficio del SUSCRIPTOR O USUARIO que sirven para suministrar energía a una o varias unidades segregadas de un inmueble con autorización de la empresa. Al ser un servicio adicional, siempre se requerirá autorización del propietario o poseedor del inmueble.

90.43. INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los SUSCRIPTORES O USUARIOS sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

90.44. IRREGULARIDAD: Es toda alteración en las instalaciones eléctricas y el medidor de un SUSCRIPTOR O USUARIO. La irregularidad es el género y la anomalía y el fraude la especie.

90.45. MANTENIMIENTO: Conjunto de acciones que se ejecutan en las instalaciones y/o equipos para prevenir daños o para la reparación de los mismos, cuando se producen.

90.46. MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Conjunto de actividades que se deben llevar a cabo cuando un equipo, instrumento o estructura ha tenido una parada forzosa o imprevista.

90.47. MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Conjunto de actividades que se llevan a cabo en un equipo, instrumento o estructura con el propósito de que opere a su máxima eficiencia de trabajo, evitando que se produzcan paradas forzosas o imprevistas.

90.48. MEDIDOR: Equipo que mide la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva o los dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.

90.49. MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA: Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida

90.50. MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA: Medidor que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y corriente.

90.51. MEDIDOR PREPAGO: Equipo de medida o dispositivo

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica por la cual se paga anticipadamente

90.52. MODALIDADES DE SERVICIO: El servicio público domiciliario de energía eléctrica, será prestado bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial es el que se presta para otros fines.

90.53. NIVEL DE CARGA PROMEDIO: Carga que en promedio considera la empresa tiene un SUSCRIPTOR O USUARIO dependiendo del uso dado al servicio y del estrato, si es del caso.

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

90.55. PERIODO DE CONSUMO: Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble o período en el cual se determina el consumo a facturar.

90.56. PERIODO DE FACTURACIÓN: Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran en la factura. Para efectos del presente contrato es mensual o bimensual según lo determine ENAM S.A. E.S.P.

90.57. PERIODO FLEXIBLE DE FACTURACIÓN: Facturación a un suscriptor, individual o comunitario que pertenezca o tenga la calidad de zona especial de prestación del servicio público, el servicio de energía eléctrica en forma semanal, quincenal, mensual, bimestral, trimestral, semestral, o cualquier otro periodo sin que exceda, en todo caso, de seis (6) meses.

90.58. PETICIÓN: Solicitud verbal o escrita del SUSCRIPTOR O USUARIO que presenta ante ENAM S.A. E.S.P. requiriendo información o respuesta sobre algún tipo de servicio, relativo al Contrato de Condiciones Uniformes celebrado con ENAM S.A. E.S.P.

90.59. PREPAGO: Compra de energía con anterioridad a su consumo, que para el caso de los SUSCRIPTORES O USUARIOS de energía eléctrica solo es aplicable a los SUSCRIPTORES O USUARIOS de nivel I.

90.60. PROGRAMA DE NORMALIZACION DE REDES: Programa desarrollado por el Gobierno Nacional, de acuerdo con la Ley del Plan de Desarrollo y los Decretos reglamentarios, para la normalización de redes eléctricas en barrios subnormales.

90.61. PUNTO DE CONEXIÓN: Punto en el cual un SUSCRIPTOR O USUARIO está conectado al sistema de distribución, con el propósito de transferir energía eléctrica.

90.62. PUNTO DE MEDICION: Es el punto de conexión eléctrico del circuito primario del transformador de corriente que está asociado al punto de conexión o los bornes del medidor en el caso de nivel de tensión I.

90.63. QUEJA: Es el medio por el cual el SUSCRIPTOR O USUARIO o suscriptor pone de manifiesto, su inconformidad con respecto a la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

90.64. RECLAMACIÓN: Es una solicitud del SUSCRIPTOR O USUARIO con el objeto de que ENAM S.A. E.S.P. revise, mediante una actuación preliminar la facturación de los servicios públicos domiciliarios objeto del presente contrato, para tomar una decisión definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la ley 142 de 1994 y en las demás normas que se dicten, relacionadas con la materia.

90.65. RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio público de energía eléctrica cuando previamente se ha suspendido.

90.66. RECURSO: Es un mecanismo jurídico con el que cuenta el SUSCRIPTOR O USUARIO para solicitar ante ENAM S.A. E.S.P. o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. Del recurso debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, ya sea esta personal o por edicto. Abarca los recursos de reposición ante la

empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los casos en que expresamente lo consagre la Ley (Artículo 154 Ley 142 de 1994).

90.67. REINSTALACIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio público de energía eléctrica, cuando previamente se ha efectuado su corte.

90.68. RESPONSABLES SOLIDARIOS EN EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR O USUARIO del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos derivados del presente contrato de servicios públicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la ley 142 de 1994

90.69. RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas

90.70. REVISIÓN PREVIA: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza ENAM S.A. E.S.P. para detectar consumos anormales, según el patrón de consumo histórico normal de cada suscriptor o SUSCRIPTOR O USUARIO, antes de que se emita la facturación correspondiente.

90.71. SELLOS DE CUSTODIA: Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a ENAM S.A. E.S.P.

90.72. SERVICIO CONTRATADO: Finalidad para la Cual el SUSCRIPTOR O USUARIO solicita la energía eléctrica a ENAM S.A. E.S.P. y que aparece representada en la factura. Las modalidades a través de las cuales se presta el servicio de energía será residencial y no residencial (comercial, industrial, oficial)

90.73. SERVICIO RESIDENCIAL: Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Podrán considerarse como residenciales, los pequeños establecimientos comerciales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a 3 Kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales. Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la ley 142 de 1994.

90.74. SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el servicio que se presta para otros fines distintos a los residenciales. Los SUSCRIPTORES O USUARIOS no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la "Clasificación Industrial Internacional Uniforme de toda las Actividades Económicas" (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los suscriptores o usuarios oficiales, especiales (asistenciales, educativos, bombeo, provisional, al público) que se clasificaran en forma separada.

90.75. SERVICIO PROVISIONAL: Servicio de energía eléctrica que se presta transitoriamente a espectáculos públicos, ferias y fiestas, obras en construcción, trabajos no permanentes de construcción, entre otras

90.76. SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Es el transporte de energía eléctrica desde las redes de Distribución Local hasta el domicilio del SUSCRIPTOR O USUARIO final, incluida su conexión y medición.

90.77. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Presunción o ficción legal en virtud de la cual, transcurrido más de quince (15) días contados a partir del recibo por parte de la reclamación, sin que la empresa hubiere respondido una petición o recurso relacionado con la ejecución del contrato de condiciones uniformes, se entiende concedido lo pretendido a favor del SUSCRIPTOR O USUARIO, salvo que este hubiere auspiciado la demora o se haya requerido la práctica de pruebas. El silencio administrativo positivo no procede a favor de los suscriptores potenciales o de personas naturales o jurídicas no suscriptores de ENAM S.A. E.S.P.

90.78. SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO: Modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica al SUSCRIPTOR O USUARIO final, que no requiere las actividades de lectura del medidor, reparto de facturación al domicilio y gestión de cartera en relación con el consumo, por cuanto el consumo se ha pre pagado.

90.79. SOLICITUD AUMENTO DE CARGA: Petición que realiza

ENERGÍA PARA EL AMAZONAS S.A E.S.P
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA EL SERVICIO
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA

el SUSCRIPTOR O USUARIO a ENAM S.A. E.S.P para incrementar la carga registrada o contratada para el inmueble que aparece registrada en la factura.

90.80. SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.

90.81. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Organismo de carácter técnico encargada de ejercer el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios y los demás servicios públicos a los que se aplica la Ley 142 de 1994.

90.82. SUSCRIPTOR O USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A éste último se denomina también consumidor.

90.83. SUSCRIPTOR COMUNITARIO: Es el grupo de SUSCRIPTORES O USUARIOS ubicados en una Zona Especial de Prestación del Servicio representados por: (i) un miembro de la comunidad o una persona jurídica, que es elegida o designada por ella misma y que en ese sentido ha obtenido el reconocimiento del Alcalde Municipal, o (ii) por la junta o juntas de acción comunal de la respectiva Zona Especial, y que ha suscrito un acuerdo con ENAM S.A. E.S.P en los términos de la legislación vigente.

90.84. SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en SUSCRIPTOR O USUARIO de los servicios públicos.

90.85. SUSCRIPTOR O USUARIO REGULADO: Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

90.86. SUSPENSION DEL SERVICIO: Interrupción temporal del suministro de común acuerdo, por interés del servicio, por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley o en el contrato de servicios públicos. En el caso de SUSCRIPTORES O USUARIOS atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago, no se considerará suspensión del servicio.

90.87. TARIFA: Valor que le asigna ENAM S.A. E.S.P a cada kilovatio hora suministrado a SUSCRIPTOR O USUARIO, de acuerdo con los procedimientos y factores que previamente ha establecido la CREG.

90.88. TRANSFORMADOR: Dispositivo eléctrico que convierte la energía eléctrica alterna de un cierto nivel de tensión, en energía alterna de otro nivel de tensión, basándose en el fenómeno de la inducción electromagnética. Permite aumentar o disminuir la tensión en un circuito eléctrico de corriente alterna, manteniendo la potencia.

90.89. UNIDAD INMOBILIARIOS CERRADAS: Son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual, cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.

90.90. ZONA NO INTERCONECTADA: Para todos los efectos relacionados con la prestación del servicio público de energía eléctrica se entiende por Zonas No Interconectadas a los municipios, corregimientos, localidades y caseríos no conectadas al Sistema Interconectado Nacional, SIN. (Fuente: R.CREG - 160-2008; Art 2)

90.91. ZONAS COMUNES: Partes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal pertenecientes en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.