



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

Tabla de contenido

1. Condiciones Contractuales	5
1.1. Definiciones	5
1.2. Objeto del contrato	5
1.3. Partes del contrato	5
1.4. Naturaleza del contrato	6
1.5. Existencia del contrato	6
1.6. Régimen jurídico	6
1.7. Área de prestación del servicio	6
1.8. Falla en la prestación del servicio	6
1.9. Capacidad a contratar	7
1.10. Tipo de mercado	7
1.11. Condiciones para la prestación del servicio	8
1.12. Modificaciones al contrato de condiciones uniformes	8
1.13. Cesión del contrato	8
1.14. Vigencia del contrato	9
2. Derechos y Obligaciones de las Partes	9
2.1. Derechos de Enermas	9
2.2. Derechos del suscriptor y/o usuario	10
2.3. Obligaciones de Enermas	10
2.4. Obligaciones del suscriptor y/o usuario	11
2.5. Causales para liberación de obligaciones	12
3. Condiciones técnicas	13
3.1. Requisitos de la conexión	13
3.2. Solicitud del suministro	13
3.3. Negación del servicio	14
3.4. Puesta en servicio de la conexión	14



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

3.5.	Determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios	14
3.6.	Propiedad de las conexiones domiciliarias	14
4.	Registro de frontera	14
5.	Sistema de medición y determinación del consumo	16
5.1.	Características técnicas de los medidores	16
5.2.	Garantía	17
5.3.	Adquisición del equipo de medida	18
5.4.	Instalación	18
5.5.	Localización del medidor	19
5.6.	Control y verificación	19
5.6.1.1.	Procedimiento para la revisión del sistema de medición	19
5.7.	Retiro del equipo de medida para revisión en laboratorio	20
5.8.	Instalación provisional del medidor	20
5.9.	Reposición de equipo de medida	20
5.10.	Sellado de las instalaciones	21
5.11.	Determinación del consumo facturable	22
5.11.1.	Aforo individual de carga	22
5.11.2.	Cálculo por “Promedio de consumos registrados”	23
5.11.3.	Cálculo por “Capacidad instalada”	23
5.11.4.	Cálculo por “Porcentaje registrado por el medidor”	24
5.11.5.	Cálculo por “Potencia instantánea”	24
5.12.	Determinación del consumo para suscriptor y/o usuario que presenta desviaciones significativas	25
5.13.	Determinación del consumo para suscriptor y/o usuario con subregistro de energía por fallas técnicas o de fuerza mayor	26
5.14.	Determinación del consumo para suscriptor y/o usuario con ausencia de registro de energía por fuerza mayor	27
5.15.	Determinación del consumo por incumplimiento al presente contrato	27
5.15.1.	Detección de anomalías	27



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

5.15.2. Evaluación y verificación de las anomalías.....	28
5.15.3. Pliego de cargos.....	29
5.15.4. Descargos	29
5.15.5. Determinación de la cuantía de las consecuencias económico-jurídicas y otros rubros asociados	29
5.16. Medición, determinación y cobro de energía reactiva.....	31
6. Facturación.....	32
6.1. Costo de prestación del servicio.....	32
6.2. Liquidación del consumo.....	33
6.3. Facturación pospago.....	33
6.4. Contenido de la factura	34
6.5. Periodo de facturación	34
6.6. Oportunidad y lugar de entrega de la factura	35
6.7. Cobros inoportunos.....	35
6.8. Intereses	35
6.9. Renuncia al requerimiento para constituirse en mora.....	36
6.10. Forma de pago.....	36
6.11. Mérito de la factura	37
6.12. Reportes y centrales de riesgo.....	37
6.12.1. Autorización.....	37
7. Calidad del servicio.....	38
7.1. Calidad y continuidad del servicio	38
7.2. Falla en la prestación del servicio	38
7.3. Responsabilidad sobre la red interna	40
7.4. Notificación de las interrupciones programadas	40
7.5. Reparaciones en la falla del servicio	41
7.6. Fuerza mayor o caso fortuito.....	41
7.7. Desarrollo de la revisión y/o verificación en campo	42
8. Suspensión del servicio	42



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

8.1.	Causales de suspensión del servicio.....	42
8.2.	Corte del servicio	43
8.3.	Restablecimiento del servicio	45
8.3.1.	Reconexión	45
8.4.	Valores a cobrar por suspensión y reconexión del servicio	45
9.	Quejas, peticiones, reclamaciones y/o recursos	46
9.1.	Requisitos para presentar un PQR.....	46
9.2.	Recepción de la PQR.....	47
9.2.1.	Reclamación por medio escrito.....	47
9.2.2.	Reclamación por vía telefónica.....	47
9.2.3.	Reclamación Web	47
9.3.	Situaciones en las que no procede un recurso	48
9.4.	Notificaciones.....	48
10.	Terminación del contrato.....	48
10.1.	Procedimiento para el cambio de comercializador	49
10.2.	Consecuencias económico-jurídicas	50
11.	Exoneración de responsabilidades por daños y perjuicios	51
12.	Solución de diferencias	51
13.	Aceptación y ejecución.....	52
14.	Gastos Legales.....	52
15.	Notificaciones.....	53



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

El presente documento contiene el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica de la empresa ENERMAS S.A.S. E.S.P. para los suscriptores y/o usuarios, les establece las condiciones para la prestación del servicio y se definen los derechos y obligaciones de las partes.

1. CONDICIONES CONTRACTUALES:

1.1. Definiciones:

El suministro de energía eléctrica por parte de ENERMAS S.A.S. E.S.P. (en adelante ENERMAS o el COMERCIALIZADOR) al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se realizará de acuerdo con las definiciones que han hecho las leyes 142 y 143 de 1994 y aquellas que las modifiquen, complementen o adicione; por lo establecido en las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, especialmente por las resoluciones CREG 108 de 1997, 070 de 1998, 038 de 2014, el Reglamento de Distribución, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, o aquellas que las modifiquen, adicione, complementen o deroguen; por el Ministerio de Minas y Energía – MINMINAS y demás autoridades competentes.

1.2. Objeto del Contrato:

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales ENERMAS presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero pagado oportunamente, determinado según el régimen regulatorio tarifario establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, en favor de todos los usuarios regulados y no regulados, en adelante, “el SUCRIPTOR y/o USUARIO”, quien utiliza la energía y está obligado a dar cumplimiento a las estipulaciones aquí consignadas.

Lo establecido en el presente contrato regirá igualmente para los SUCRIPTOR y/o USUARIOS no regulados, con excepción del precio y las condiciones especiales que se pacten dentro de la oferta comercial y su respectiva aceptación.

1.3. Partes del Contrato:

Son partes del contrato, ENERMAS S.A.S. E.S.P., identificada con Nit 900.148.768-9, quien en adelante se denominará “ENERMAS” y aquella persona natural o jurídica que se beneficia del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

receptor directo del servicio, en adelante “EL SUCRIPTOR y/o USUARIO”. Una vez celebrado el contrato serán solidarios los derechos y deberes de las partes.

1.4. Naturaleza del Contrato:

El presente contrato de servicios además de ser de naturaleza uniforme, consensual, de tracto sucesivo, oneroso y de adhesión, su interpretación y armonización atenderá la jerarquía normativa en materia de servicios públicos domiciliarios, la regulación, los códigos de comercio y civil y las demás normas vigentes aplicables. Las condiciones especiales o particulares que se pacten con el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO prevalecerán sobre las condiciones uniformes del presente contrato, siempre que no contraríen los principios y reglas establecidas en la ley 142 de 1994.

1.5. Existencia del Contrato:

Existe Contrato de Servicio Público de Energía desde que ENERMAS 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, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas en este contrato.

1.6. Régimen Jurídico:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 142 de 1994, los actos de todas las empresas de servicios públicos se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado, salvo que la mencionada ley disponga lo contrario.

1.7. Área de Prestación del Servicio:

En virtud de la suscripción de este contrato, ENERMAS podrá suministrar el servicio de energía eléctrica en el inmueble del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en cualquier lugar del territorio nacional siempre que sea permitido por la normatividad vigente en la materia.

1.8. Falla de Prestación del Servicio:

La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. El incumplimiento de la



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio (Art.136, Ley 142 de 1994).

1.9. Capacidad de contratar:

Podrá ser SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de ENERMAS, de conformidad con lo previsto en este documento, cualquier persona capaz de contratar que sea propietaria o habite o utilice de modo permanente un inmueble, que, en ejercicio de su derecho a escoger libremente a su proveedor de energía eléctrica, adhiera al presente CONTRATO, para efectos de que le sea prestado el servicio de suministro de energía eléctrica por parte de ENERMAS en el inmueble.

1.10. Tipo de Mercado:

ENERMAS suministrará la energía eléctrica en dos tipos de mercado:

- a) Mercado Regulado: donde el suministro de energía al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO es retribuido por medio de tarifas sujetas a la regulación expedida por la CREG.
- b) Mercado No Regulado: donde el suministro de energía se realiza mediante tarifa libre y son remuneradas mediante los precios que libremente se acuerden entre EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y ENERMAS. ENERMAS podrá atender el suministro de energía en este mercado, siempre y cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO cumpla con las siguientes condiciones:
 - Tener una demanda máxima superior a un valor en MW o a un consumo mensual mínimo en MWh de energía, definidos por la CREG, por instalación legalizada. Para efectos de análisis del cumplimiento de estos límites, no se podrá en el momento del análisis, agregar demandas o consumos de otras instalaciones legalizadas, ya sea que éstas pertenezcan o no al mismo SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
 - Solicitar en forma expresa, si cumple la condición anterior, ser atendido dentro del mercado no regulado.
 - Adecuar su sistema de medición de tal forma que cumpla con el Código de Medida y demás normas técnicas.
 - Las demás condiciones establecidas en la Resolución CREG 131 de 1998 y aquellas que la modifique, remplace o sustituya.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

1.11. Condiciones Para la Prestación del Servicio:

Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título, tendrá derecho a hacerse parte de un contrato de servicio público domiciliario.

ENERMAS suministrará el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas y normas de seguridad y reglamentarias que lo regulen.

1.12. Modificaciones al Contrato de Condiciones Uniformes:

ENERMAS podrá modificar en cualquier momento las condiciones uniformes, siempre que no constituya abuso de posición dominante, así mismo dichas modificaciones también pueden provenir de ajustes regulatorios estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo, siempre y cuando se informe con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios y se entregue copia al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que lo solicite.

1.13. Cesión del Contrato:

- a) Por parte de ENERMAS: En caso de que ENERMAS llegase a celebrar una cesión del presente contrato con otro prestador del servicio de suministro de energía eléctrica, la misma solo operará de manera total respecto de las obligaciones contraídas con el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, y mediando una comunicación formal al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, a través de la cual ENERMAS en su calidad de Cedente, dé a conocer claramente al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la cesión y presente la nueva parte de la relación contractual (Cesionario). Dicha cesión será sin solución de continuidad, es decir que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO mantendrá las mismas condiciones contractuales y la permanencia que venía sosteniendo con ENERMAS, sin que implique de manera alguna el nacimiento de un nuevo vínculo contractual.
- b) Por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO: Cualquiera forma de traslado del dominio sobre el inmueble receptor del servicio por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, implicará la cesión de los derechos y obligaciones emanados del presente contrato al nuevo titular del inmueble receptor del servicio, a menos de que las partes acuerden cosa en contrario. Cuando opere la citada cesión será obligación del nuevo SUSCRIPTOR Y/O USUARIO llevar a cabo la actualización de los datos ante ENERMAS.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

Para el caso de la cesión exclusivamente de los derechos económicos a terceros, bastará con la respectiva comunicación escrita de ENERMAS a sus SUCRIPTOR y/o USUARIO, surtida con la información entregada en la factura. Lo anterior no afectará la prestación del servicio por parte de ENERMAS a los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS.

1.14. Vigencia del Contrato:

El presente contrato de suministro de energía eléctrica es a término indefinido. Su inicio estará determinado por la fecha de la solicitud del servicio que realice el SUCRIPTOR Y/O USUARIO a ENERMAS y su posterior registro ante el ASIC y estará vigente hasta que se presente cualquiera de las causales de terminación previstas en el presente contrato. En cualquier caso, la vigencia del contrato no podrá ser inferior a un (1) año para los usuarios regulados.

Es indispensable para la terminación del presente contrato por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, informar a ENERMAS con mínimo dos (2) meses de anticipación, de su nueva situación contractual y del agente que le continuará suministrando la energía, así como de cumplir integralmente los presupuestos contractuales y normativos establecidos para llevar a cabo dicha terminación.

Para el caso del SUCRIPTOR Y/O USUARIO que es atendido en el mercado no regulado de ENERMAS y éste por cualquiera de las razones expuestas en el presente contrato, decide ser atendido en el mercado regulado de ENERMAS, deberá permanecer en el mercado regulado por un periodo mínimo de uno (1) año, sin embargo, al cabo del primer año, el SUCRIPTOR Y/O USUARIO estará en facultad de solicitar el cambio de comercializador para ser atendido por otro agente; el cambio de mercado se entenderá como el nacimiento de una nueva relación contractual, adhiriéndose a la condiciones uniformes establecidas en el presente contrato y su tarifa de las componentes de Generación y Comercialización no podrán ser negociadas como lo permite el mercado no regulado.

La vigencia del contrato para los usuarios no regulados atendidos por ENERMAS será la pactada en la oferta comercial y su respectiva aceptación.

2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

2.1. Derechos de ENERMAS:



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

- Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio.
- Medir y facturar los consumos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
- Exigir el pago de la factura relacionada con la prestación del servicio de energía.
- Suspender y Cortar el servicio de energía cuando se den las causales establecidas.
- Requerir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación.
- Los demás derechos derivados de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

2.2. Derechos del SUCRIPTOR Y/O USUARIO:

- Solicitar el servicio de energía para su inmueble.
- Recibir un servicio de energía continuo y de buena calidad. No obstante, es de aclarar que el dueño de la red y responsable de la calidad del suministro de energía depende del Distribuidor (Operador de Red).
- Conocer las condiciones uniformes y obtener un ejemplar de las mismas cuando sea solicitado.
- La medición del consumo a través de equipos idóneos, así como la lectura periódica de los mismos.
- Recibir la factura oportunamente.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos y la atención de los mismos en los términos establecidos por la ley.
- Elegir libremente el proveedor de los bienes o trabajos necesarios para la prestación del servicio.
- Que se le notifique de todas las actuaciones que realice ENERMAS con ocasión del presente contrato, y que puedan llegar a tener repercusiones sancionatorias y/o de contenido crediticio, en virtud del agotamiento del debido proceso.
- Los demás derechos derivados de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

2.3. Obligaciones de ENERMAS:

- Informar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de las condiciones del servicio.
- Publicar mensualmente las tarifas a aplicar para los usuarios regulados, en un diario de circulación nacional y en la página web de ENERMAS.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

- Medir, facturar y recaudar los cargos que deban aplicarse con ocasión del consumo y otros conceptos asociados a la prestación del servicio.
- Gestionar la cartera.
- Suspender el servicio cuando se haya incumplido con las obligaciones a cargo del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.
- Gestionar y/o realizar la reconexión del servicio cuando se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.
- Facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro.
- Responder de forma oportuna a las solicitudes, peticiones, reclamos, quejas y/o recursos del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dentro de los términos que establece la normatividad vigente en la materia.
- Tratar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de forma respetuosa.

2.4. Obligaciones del SUCRIPTOR Y/O USUARIO:

- Utilizar el servicio contratado únicamente para el uso que fue convenido.
- Permitir el acceso al sistema de medición para determinar los consumos y su revisión en caso de ser requerido.
- Respetar los sellos de seguridad de los medidores y demás equipos de medida, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones; de igual manera informar de inmediato a ENERMAS sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente.
- Velar por el adecuado estado del sistema de medición, acometidas y de las instalaciones.
- Informar cuando sea necesario reparar o reemplazar el sistema de medición.
- Realizar el pago de la factura dentro de los plazos convenidos.
- Calibrar, reparar o reemplazar el medidor dentro de los términos normativos cuando se le solicite, si los equipos de medida son propiedad del SUCRIPTOR Y/O USUARIO; si los equipos de medida son propiedad de ENERMAS, permitir su revisión, calibración, reparación o reemplazo cuando sea necesario.
- Permitir a ENERMAS y al operador de red, el acceso al inmueble para ejecutar las medidas de suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, cuando haya lugar a ello.
- En caso de terminar unilateralmente el presente contrato e iniciar un proceso de cambio de comercializador, constituir un mecanismo de garantía para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

y no facturados entre la expedición del paz y salvo y la fecha de Registro de la frontera Comercial por parte del nuevo prestador.

- Mantener actualizada su información en la base de datos de ENERMAS.
- Las demás obligaciones derivadas de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, la Ley 142 de 1994 y demás normas expedidas por autoridades competentes.

2.5. Causales para Liberación de Obligaciones:

El SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato de conformidad con la Resolución CREG 108 de 1997, en los siguientes casos:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- b) Cuando el SUSCRIPTOR sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
- c) Cuando el SUSCRIPTOR es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios deberá presentarse ante ENERMAS con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.
- d) Cuando el SUSCRIPTOR 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 ENERMAS este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor 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 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 del contrato de servicio públicos.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

- e) Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces.

3. CONDICIONES TÉCNICAS

3.1. Requisitos de la conexión:

- ENERMAS suministrará el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas y normas de seguridad y reglamentarias que lo regulen.
- En virtud de la suscripción de este contrato, ENERMAS podrá suministrar el servicio de energía eléctrica en el inmueble del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en cualquier lugar del territorio nacional siempre que sea permitido por la normatividad vigente en la materia.
- Los aspectos relativos a los requisitos técnicos, las solicitudes y conexión del servicio se registrarán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, RETIE, el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998), o normas que lo aclaren, modifiquen o reemplacen, y las normas que adopte y defina la ENERMAS.

3.2. Solicitud del suministro:

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá realizar la solicitud a ENERMAS y notificará si se trata de una conexión nueva o existente a la red de distribución o transmisión, bajo la modalidad mes vencido. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá a su disposición los servicios de ingeniería disponibles por ENERMAS, ya sea por sí misma o a través de sus aliados especializados, para la realización de sus obras de conexión al STR o SDL, así como la gestión y trámites ante el Operador de Red, previo acuerdo entre las partes.

En caso de que ENERMAS oferte el suministro en la modalidad mes anticipado, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá informar a ENERMAS de su aceptación de esta modalidad y el proceso de facturación se realizará



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

conforme lo disponga la regulación vigente en la materia y a lo acordado entre las partes.

3.3. Negación del Servicio:

ENERMAS podrá negar la solicitud del suministro de energía en los siguientes casos:

- a) Cuando el Operador de Red le haya negado la solicitud de conexión al SUCRIPTOR Y/O USUARIO.
- b) Cuando la zona donde el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO solicita recibir el suministro haya sido declarada como de alto riesgo o área de servicio exclusivo, por la autoridad competente.
- c) Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no cumpla con las condiciones técnicas establecidas por ENERMAS y la regulación vigente, para el suministro de energía.

3.4. Puesta en servicio de la conexión:

La puesta en servicio depende única y exclusivamente del operador de red y los procesos que para ello tenga destinado de acuerdo con sus normas y protocolos. ENERMAS podrá realizar el acompañamiento de este proceso.

3.5. Determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios:

Los valores a cobrar por servicios de conexión son propios del operador de red de acuerdo con sus políticas de operación y visitas previas realizadas.

3.6. Propiedad de las Conexiones Domiciliarias:

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 refieran a esos bienes.

4. REGISTRO DE FRONTERA

El objeto del registro de la Frontera Comercial es identificar a ENERMAS como Comercializador que representa el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ante el mercado



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

eléctrico colombiano y responsable de la correcta medición de los consumos que a través de este sistema de medición se realicen. Para iniciar el proceso de registro, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO debe suministrar a ENERMAS los siguientes documentos o garantizar las siguientes condiciones:

- a) Que haya cumplido una permanencia mínima de doce (12) meses con el Comercializador que le atiende y que no tenga un contrato a término definido vigente.
- b) Certificado de Paz y Salvo expedido por el anterior Comercializador, en caso de conexiones existentes o servicios provisionales en caso de conexiones nuevas.
- c) Constancia o prueba de que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ha asegurado al Comercializador que le atiende el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y la fecha de Registro de la frontera Comercial por parte de ENERMAS.

Para iniciar el proceso de registro ante el ASIC, es necesario que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO facilite documentación técnica sobre los equipos de medida que tiene instalados, si éstos son de su propiedad; en caso de que se requiera la adecuación técnica de la frontera comercial para que cumpla con la regulación vigente, incluido el código de medida resolución CREG 038 de 2014, ENERMAS le presentará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO una propuesta técnico-económica donde se detalle las adecuaciones a realizar y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá aprobarla o contratar los mismos servicios con un tercero, para poder continuar con el proceso de registro.

El proceso de registro toma un tiempo reglamentario en el cual el ASIC estudia la solicitud, donde verifica el lleno de los requisitos para proceder con el registro, y si hay lugar a ello, solicita las aclaraciones y realiza las verificaciones a las objeciones que presenten los terceros interesados.

Los terceros interesados como el Comercializador que atiende al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o el Operador de Red, pueden realizar observaciones o manifestar su desacuerdo con la solicitud de registro que realice ENERMAS. La información y documentación aportada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO para el proceso de registro debe gozar de idoneidad para evitar objeciones en este sentido, caso contrario, el ASIC procederá a no dar trámite a la solicitud de Registro, sin que implique para ENERMAS responsabilidad alguna frente al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

En caso de que la objeción al registro resulte válida por causas atribuibles al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, ENERMAS se reserva el derecho de emprender las acciones legales tendientes a recuperar los costos en que haya incurrido durante el proceso de registro.

A partir de la fecha en que quede en firme el registro, o a partir de la puesta en servicio en el caso de conexiones nuevas, ENERMAS inicia el suministro de energía, lo cual será comunicado al SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

5. SISTEMA DE MEDICIÓN Y DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

5.1. Características Técnicas de los Medidores:

EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO utilizará un medidor multifuncional, con las características técnicas establecidas para la medición de energía y potencia suministradas acordes a la regulación y normas vigentes. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tiene la opción de adquirir el medidor con ENERMAS o lo puede hacer con el proveedor que elija, siempre y cuando se encuentren calibrados por laboratorios acreditados; cuando el medidor y demás elementos que conforman el equipo de medida no son suministrados por ENERMAS, estos deberán ser entregados a ENERMAS para que realice la respectiva revisión y parametrización.

El sistema de medición debe ser registrado por ENERMAS, indicando características técnicas, fabricante, número de serie, Modelo, certificados del producto etc. Para la aceptación del equipo, se requerirá al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los certificados de calibración y certificados de producto vigentes.

En caso que el medidor no esté dentro de los parámetros establecidos por la regulación vigente, se notificará al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, y se otorgará un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para reparar o reemplazar dicho componente o equipo defectuoso. En caso que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no realice la reparación o reemplazo de los equipos defectuosos, ENERMAS realizará el suministro de los equipos de medida para lo cual se otorgará la opción de comodato, es decir en calidad de préstamo, bajo custodia del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO permaneciendo la propiedad del ENERMAS o se otorgará la opción de venta de los equipos, para lo cual ENERMAS confirmará el costo de los mismos y su forma de pago. En caso de que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO acepte la opción del comodato, el suministro del equipo de medida se realizará sin costo; esta condición se



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

legalizará con el contrato de comodato a firmar entre las partes, que se formalizará el día de cambio de comercializador.

De acuerdo al nuevo código de medida CREG 038 del 2014, si la frontera comercial es clasificada en punto de medición 1 o 2, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá asumir la compra de los equipos de medida principal y de respaldo, así como el servicio de auditoria externa, exigidos en dicha resolución.

ENERMAS podrá suministrar un modem de comunicación con encriptación de datos requerida por el nuevo código de medida, el costo de este equipo será confirmado por ENERMAS y será asumido por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, el costo por el servicio de datos se cobrará de manera mensual dentro de la factura de energía, una vez se haya formalizado este contrato y con los precios del operador celular que mejor cobertura brinde en el área donde se encuentra ubicado el SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

En caso que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO decida adquirir los equipos de medida y comunicaciones, este se encargará de realizar los mantenimientos periódicos que de acuerdo a las normas técnicas se estipule o cuando ENERMAS lo estime conveniente; de igual manera, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá suministrar un canal de comunicación de su propiedad, siempre y cuando cumpla con la regulación vigente, para el control y la lectura remota de los datos registrados por el medidor electrónico. EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá dar aviso a ENERMAS de cualquier anomalía que observe en los equipos de medida y comunicaciones, con el fin de hacer que ENERMAS pueda realizar las revisiones y correcciones del caso oportunamente; el costo de las revisiones y reparaciones a que haya lugar, serán informadas al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y estará a cargo de él realizar el pago respectivo.

Únicamente si el personal autorizado por ENERMAS se encuentra presente en la instalación del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, el operador de red podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control. ENERMAS podrá acceder a realizar revisiones del equipo de medida sin el operador de red presente pero sí con personal autorizado por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

5.2. Garantía:



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

Cuando el equipo de medida sea suministrado por ENERMAS, se garantizará su correcto funcionamiento por un período de un (1) año, contado a partir de la instalación. En caso de falla o incorrecto funcionamiento, ENERMAS repondrá el medidor defectuoso a su costa durante la vigencia de la garantía. Si el medidor defectuoso fue suministrado por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, se aplicará el procedimiento previsto para reposición del medidor. En todo caso, se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor.

5.3. Adquisición del equipo de medida:

Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO desee suministrar directamente el medidor o los transformadores de corriente y tensión, deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, y tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para entregar el medidor o los transformadores de corriente y tensión a ENERMAS, contados a partir de la aprobación de la solicitud; en su defecto ENERMAS anulará la solicitud agotado el plazo y procederá a realizar la instalación de equipos de su propiedad ya sea en calidad de comodato o como venta al SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

En todo caso la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO quedará sujeta a la aprobación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración y certificación dictamine la entidad acreditada por la ONAC.

Para los casos en que ENERMAS suministre el equipo de medida o preste los servicios de calibración, revisión y colocación de sellos al medidor, éstos serán cobrados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de prestarlo.

5.4. Instalación:

Los medidores deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo similar certificado, que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual ENERMAS autorizará y sellará tales dispositivos. Los sellos solo pueden ser retirados por personal autorizado de ENERMAS o del operador de red previa autorización de ENERMAS; el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o su representante, tiene el derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin. El



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que rompa los sellos o permita que ello ocurra, es responsable por todos los costos y responsabilidad legal derivada.

Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes, incluyendo el código de medida (Resolución CREG 038 de 2014). Los errores máximos permitidos para los medidores de energía activa y reactiva, y para los transformadores de corriente y de tensión, no deben superar los establecidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC).

5.5. Localización del Medidor:

Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

5.6. Control y Verificación:

ENERMAS por disposición legal, por solicitud del operador de red, o por petición del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, podrá hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y a las acometidas internas, para verificar su estado y su buen funcionamiento, podrá retirar los equipos temporalmente para su verificación en un laboratorio acreditado por la ONAC, instalando a su vez equipos de medida temporales.

5.6.1. Procedimiento para la revisión del sistema de medición:

ENERMAS procederá a la realización de la visita de revisión de la siguiente manera:

- a) ENERMAS coordinará con el Operador de Red y/o el anterior Comercializador la fecha y hora de la revisión. Esta visita deberá realizarse de manera conjunta entre estos.
- b) La visita será requerida siempre que se vaya a: realizar la instalación de equipos, cuando se implique rotura de sellos instalados, o para realizar maniobra sobre la red de distribución.
- c) El Operador de Red y/o Comercializador llevarán a cabo la visita conjunta dentro de los tiempos establecidos en el Reglamento de



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

- Comercialización o aquel que lo complemente, modifique o sustituya.
- d) ENERMAS notificará la fecha y hora de la visita al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el cual deberá estar disponible y tomar las medidas que considere necesaria en caso de requerirse suspensión del fluido eléctrico.
 - e) El resultado de la revisión será consignado en la respectiva Acta de revisión de ENERMAS la cual será firmada por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, ENERMAS y/o el Operador de Red y/o anterior Comercializador en caso de haber asistido.
 - f) Los costos de asistencia del Operador Red, Comercializador y/o ENERMAS serán cobrados al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, pudiéndose pactar con ENERMAS la forma de pago. Para todos los efectos al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO solo le serán facturados los costos eficientes derivados de la ejecución de la actividad particular.

5.7. Retiro del Equipo de Medida para Revisión en Laboratorio:

Cuando ENERMAS requiera del retiro y la reinstalación del equipo de medida, a causa de alguna anomalía, se cobrará cada una de estas actividades de acuerdo con los costos vigentes a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del caso.

5.8. Instalación Provisional del Medidor:

ENERMAS realizará instalación provisional del equipo de medida, cuando el principal se encuentre en proceso de revisión, recalibración o daño permanente, cuando se requiera la medición de un equipo de respaldo para contrastar la medida principal, o cuando el operador de red lo requiera. En todo caso, será obligación de ENERMAS instalar como equipo provisional aquel que cumpla con las condiciones técnicas estipuladas por la regulación vigente y calibrado por un laboratorio acreditado por la ONAC.

5.9. Reposición de Equipo de Medida:

Será obligación del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO hacer reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de ENERMAS, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

medida más precisos. Cuando EL SUCRIPTOR Y/O USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, ENERMAS podrá hacerlo por cuenta del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

En los casos en los que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO opte por elegir a ENERMAS para realizar esta reposición, deberá manifestarlo expresamente presentando una solicitud en tal sentido.

ENERMAS podrá instalar un medidor provisionalmente, mientras el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO le comunica que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un período de facturación, ENERMAS podrá facturar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el medidor y los costos asociados a esta operación.

5.10. Sellado de las Instalaciones:

ENERMAS protegerá el sistema de medición de manipulaciones o interferencias no autorizadas, intencionales o accidentales, para lo cual suministrará e instalará los sellos de seguridad que considere necesarios, sin que estos dificulten las actividades de lectura o gestión sobre los sistemas de comunicación. También se permitirá la instalación de sellos por parte del Operador de Red en caso que la normatividad lo indique. En todo caso, el retiro o rotura de sellos deberá ser por parte del agente que los instaló para lo cual deberá coordinar con ENERMAS una revisión conjunta.

En caso de rotura, daño o apertura de los sellos de seguridad para realizar intervención al medidor o transformadores de medida para realizar cambio en sus parámetros o alterar su funcionamiento que afecte la correcta determinación de los consumos, estos requerirán ser calibrados de nuevo por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad competente.

Los sellos solo pueden ser retirados por personal autorizado de ENERMAS o del operador de red previa autorización de ENERMAS.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que rompa los sellos o permita que ello ocurra, es responsable por todos los costos y responsabilidad legal derivada.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

5.11. Determinación del Consumo Facturable:

El consumo facturable se determinará con base a las lecturas remotas realizadas durante periodos anteriores y el periodo actual a facturar. Dichas lecturas se realizan de manera horaria por medio de los módulos de comunicaciones del medidor y el módem GPRS instalado. En caso de no poder acceder a la información de manera remota, ENERMAS podrá enviar personal autorizado al inmueble del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO para realizar lectura en sitio y descargar la información horaria del periodo de facturación.

En caso de que esto no sea posible se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso:

- a) Aforo individual de carga
- b) Promedio de consumos registrados
- c) Capacidad instalada
- d) Porcentaje registrado por el medidor
- e) Potencia instantánea

5.11.1. Aforo individual de carga: Se basa en determinar los consumos a partir de los equipos eléctricos que tiene el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el predio. El Consumo calculado (C_c) por período se determina así:

$$C_c = C_i \times F_u \times 720 \text{ Horas/mes}$$

Donde:

C_i: Carga instalada. Se obtiene de la suma de las potencias nominales de los electrodomésticos contabilizados en el predio que son susceptibles de conectarse y usarse.

F_u: Factor de utilización.

Cuando el aforo es en magnitud superior a la capacidad instalada se utilizará este método para su cálculo.

El Factor de utilización (F_u) depende de la actividad que se desarrolle en el predio, así:



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

Para SUCRIPTOR Y/O USUARIOS Residenciales el 20%.
 Para SUCRIPTOR Y/O USUARIOS No residenciales el 30%.
 Para alumbrados exteriores el 50%.

Para los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS no residenciales que trabajen en jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización definido se multiplicará hasta por el triple en función de la duración de su jornada laboral.

Cuando se presente el caso de artefactos eléctricos de alto consumo y con Factores de Utilización diversos, el consumo por período se calculará estimando primero los consumos parciales referentes a cada grupo de artefactos con igual factor de utilización.

ELECTRODOMÉSTICOS	FACTOR DE UTILIZACION	TIPO DE CLIENTE	CONDICIÓN
Equipos de Soldadura	5%	Residencial	
Hornos de Cocina o Microondas	5%	Residencial	
Duchas y Calentadores de paso	5%	Todos	
Motores	5%	Residencial	
Estufas Eléctricas	10%	Residencial	
Equipos de soldadura	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de Cerámica principal	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de Cerámica adicionales	10%	No Residencial	
Equipos de Rayos X	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Puente grúas	10%	Todos	

$$Cc1 = Ci1 \times Fu1 \times 720 \text{ Horas / mes}$$

$$Cc2 = Ci2 \times Fu2 \times 720 \text{ Horas / mes}$$

$$Ccn = Cin \times Fun \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Para obtener el Consumo calculado por período (Cc), se suma el total de los n consumos parciales estimados así:

$$Cc = Cc1 + Cc2 + \dots + Ccn$$

5.11.2. Cálculo por “Promedio de consumos registrados”: Se basa en determinar los consumos no registrados a partir de los consumos



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

históricos durante un máximo de seis períodos de facturación con consumo medido y real que muestre el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.

El Consumo calculado por período (Cc) será el valor promedio de energía mensual consumida durante un período de tiempo en el que los equipos de medida del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO registraron la energía suministrada al predio de manera completa y correcta.

$$Cc = (Cr1 + Cr2 + \dots + Crn)/n$$

Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro se tomará desde la fecha de la revisión.

5.11.3. Cálculo por “Capacidad Instalada”: Para este método el Consumo calculado por ENERMAS para cada periodo, se efectúa considerando la capacidad máxima de la componente limitante del sistema. Para esto se toma como Carga Instalada (Ci), el menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de corriente y potencial, el equipo de medida y las protecciones.

El Consumo calculado (Cc) por período se determina así:

$$Cc = Ci \times Fu \times 720 \text{ Horas} / \text{mes}$$

Donde:

Ci: Carga instalada. Para este caso será el valor de la Capacidad nominal de la componente limitante del sistema.

Fu: Factor de utilización. Se toma como está descrito en el método por Aforo individual de carga.

5.11.4. Cálculo por “Porcentaje registrado por el medidor”: Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en terreno o en un laboratorio de medidores acreditado por la ONAC.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

El Consumo calculado se obtiene a partir del Consumo promedio facturado (Cf) sobre el porcentaje que, de acuerdo con las pruebas realizadas, registraba el medidor.

$$Cc = Cf / \text{Porcentaje registrado por el medidor}$$

Tendrán prioridad para este cálculo los resultados obtenidos en el laboratorio de medidores sobre los que se obtengan en terreno.

5.11.5. Cálculo por “Potencia Instantánea”: Para este método se consideran las medidas de voltajes y corrientes realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calculan la Potencia Instantánea (PI) que está consumiendo el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO al momento de la visita.

$$PI = (VT \times IT) + (VR \times IR) + (VS \times IS)$$

Donde:

VT, VR y VS: Voltajes medidos en cada fase.
IT, IR y IS: Corrientes medidas en cada fase.

El Consumo calculado (Cc) por período se determina así:

$$Cc = PI \times Fu \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Donde:

Fu: *Factor de utilización.* Se toma como está descrito en el método por Aforo individual de carga.

5.12. Determinación del Consumo para SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que Presenta Desviaciones Significativas:

En este caso el consumo facturable se podrá establecer con base en el capítulo correspondiente al Cálculo por "Promedio de consumos registrados", del presente contrato, mientras se establece la causa de la desviación.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

Se entiende por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones en los consumos comparados con los promedios de los últimos seis períodos, considerando que la facturación es mensual, siempre y cuando el consumo a facturar presente una desviación en valor absoluto igual o superior al sesenta por ciento (60%) del consumo promedio histórico, ante lo cual se efectuará una toma de lectura remota o en sitio del medidor para descargar nuevamente la información de consumo de energía del periodo objeto de revisión, pudiendo de igual manera además validar con el SUCRIPTOR Y/O USUARIO cualquier tipo de estacionalidad o evento particular que justifique la desviación.

Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, según sea el caso.

En los casos donde la investigación determine que la desviación significativa de consumos se atribuye a anomalías en los equipos de medida, elementos de seguridad, el consumo a facturar se establecerá con alguno de los procedimientos contemplados por la regulación vigente.

No obstante, ENERMAS podrá en cualquier momento efectuar indagaciones remotas o revisiones en sitio con el fin de verificar el consumo del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

5.13. Determinación del Consumo para SUCRIPTOR Y/O USUARIO con Subregistro de Energía por Fallas Técnicas o de Fuerza Mayor:

El consumo facturable para los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS que carecen de registro confiable a causa de fallas técnicas o de fuerza mayor, sin que necesariamente se haya presentado variación significativa de consumos, se determinará utilizando alguno de los siguientes métodos en su orden: Porcentaje registrado por el medidor, aforo individual de carga, capacidad instalada o potencia instantánea.

Una vez aclarada la causa del subregistro, ENERMAS procederá a establecer la diferencia entre los valores estimados y los valores facturados, que serán cargados al SUCRIPTOR Y/O USUARIO como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

Para equipos de medida con configuración de franjas horarias, se aplicará la tarifa sencilla vigente en el mes de detección, sin hacer discriminación por consumos en tales franjas.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

5.14. Determinación del Consumo para SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con Ausencia de Registro de Energía por Fuerza Mayor:

El consumo facturable para los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS que carecen de registro confiable a causa de fuerza mayor, se determinará utilizando alguno de los siguientes métodos en su orden: porcentaje registrado por el medidor, aforo individual de carga, capacidad instalada o potencia instantánea.

Una vez aclarada la causa de la ausencia de registro, ENERMAS procederá a establecer la diferencia entre los valores estimados y los valores facturados, que serán cargados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

5.15. Determinación del Consumo por Incumplimiento al Presente Contrato:

Tanto la determinación de la energía dejada de registrar, así como de las consecuencias económico-jurídicas que el incumplimiento del presente contrato acarrea, se realizarán garantizando al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO su derecho al debido proceso y demás garantías contempladas en la regulación colombiana y considerando el siguiente procedimiento:

5.15.1. Detección de anomalías: En los casos en que se detecte alguna de las situaciones de posible incumplimiento mencionadas en el presente capítulo se procederá a verificar la conexión y el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio designado por ENERMAS cuando se estime necesario. En este caso se procederá al retiro del medidor dejando al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO una copia del acta.

Dentro de la inspección que realice ENERMAS a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encontraren anomalías se procederá a reemplazar el elemento o a corregir la anomalía. El elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este contrato.

Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos; así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

Siempre que se verifique la presencia de cualquiera de las anomalías descritas y que generen incumplimiento del contrato por uso no autorizado del servicio, se procederá a la realización del aforo de la carga instalada en el inmueble para la determinación de los consumos dejados de registrar. En todo caso se levantará un acta de la que se dejará copia a la persona hábil que haya atendido la revisión, quien deberá firmarla, en caso de no hacerlo, se dejará constancia de ello.

5.15.2. Evaluación y verificación de las anomalías: Una vez detectada la ocurrencia de alguna anomalía que se constituya en posible uso no autorizado del servicio, ENERMAS procederá a realizar las evaluaciones y verificaciones correspondientes que permitan establecer el incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y su correspondiente consecuencia económica y jurídica.

Para ello se tendrán en cuenta como prueba de existencia de las anomalías, las siguientes:

- Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida efectuadas por personal autorizado por ENERMAS y/o el operador de red, en donde conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida;
- Análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, 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;
- Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica;
- Certificaciones de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por ENERMAS y/o el operador de red, en donde conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad;
- Cálculo efectuado por ENERMAS y/o el operador de red del consumo del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, empleando factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, aplicando la carga instalada aforada, en donde dicho



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de energía antes de la detección de la anomalía;

- Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales;
- Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macromediciones);
- Pruebas prácticas solicitadas por autoridad competente en materia de defraudación de fluidos;

Recopiladas las pruebas y elementos de análisis que corroboren la existencia de las anomalías detectadas en los equipos de medida o instalaciones eléctricas, se continuará con el procedimiento previsto, garantizándole al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el derecho al debido proceso, y dentro de éste su derecho a la defensa.

5.15.3. Pliego de cargos: Si del resultado de una inspección o visita realizada por ENERMAS y/o por el operador de red, se encuentra mérito suficiente para iniciar una investigación por un posible incumplimiento de este contrato, que lleve a una consecuencia económico-jurídica, ENERMAS podrá proferir una relación de cargos indicando las anomalías encontradas que señalen dicho evento junto con las pruebas pertinentes, así como la posibilidad de presentar los descargos respectivos que expliquen la presencia de las mismas.

5.15.4. Descargos: Contradicción de las pruebas existentes, solicitud y aporte de pruebas adicionales por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que considere pertinentes y conducentes para su defensa. Los descargos deberán presentarse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación de inicio y relación de cargos, acreditando la condición con la que se actúe.

5.15.5. Determinación de la cuantía de las consecuencias económico-jurídicas y otros rubros asociados: Si con ocasión de pruebas recaudadas por ENERMAS para cerciorarse del adecuado funcionamiento de los sistemas de medida e instalaciones eléctricas del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se detecta cualquier hecho, anomalía o irregularidad que sea contraria a las obligaciones a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, definidas en el presente contrato de condiciones uniformes, ENERMAS podrá recuperar los consumos de energía no facturados dentro de los parámetros de la legislación



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

vigente y con respeto a las garantías constitucionales y legales del debido proceso, el derecho de defensa y contradicción acorde con los términos de la norma vigente. La energía no facturada a un SUCRIPTOR Y/O USUARIO, así como la cuantía de las consecuencias económico-jurídicas y demás cargos relacionados por el incumplimiento de este contrato, se determinará de la siguiente manera:

- Sellos y demás elementos de seguridad: Cuando no se encuentren sellos, o demás elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control de gabinete o celda de medida; se hallaren defectuosos, o que los existentes no correspondan a los instalados por ENERMAS y/o el operador de red, se liquidará y cobrará así:
 - Para SUCRIPTOR Y/O USUARIOS Residenciales el valor correspondiente a dos (2) salarios mínimos legales diarios vigentes por cada sello o elemento de seguridad.
 - Para SUCRIPTOR Y/O USUARIOS No Residenciales el valor correspondiente a cinco (5) salarios mínimos legales diarios vigentes por cada sello o elemento de seguridad.
- Consumos no facturados: Para establecer el consumo no facturado por incumplimiento de este contrato, se tomará el mayor valor entre los métodos de cálculo definidos en Determinación del consumo facturable.
Para los casos en los que la anomalía encontrada en terreno sea la de Conexión no autorizada (sin medidor) los factores de utilización descritos anteriormente se incrementarán en un diez por ciento (10%).
En todos los casos en que no se pueda determinar el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará un período de tiempo de seis (6) meses.
- Valor de la consecuencia económico-jurídica: Además de cobrar el consumo, ENERMAS aplicará una consecuencia económico-jurídica máxima equivalente al consumo no autorizado, valorado a las tarifas vigentes al momento de la revisión, conforme con la normatividad vigente.
- Revisión: Se cobrará de acuerdo con el tipo de servicio que se requiera y los materiales y/o elementos que se deriven de él,



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

vigentes a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

- Retiro y reinstalación del medidor: Cuando ENERMAS requiera del retiro y la reinstalación del equipo de medida, a causa de alguna anomalía, se cobrará cada una de estas actividades de acuerdo con los costos vigentes a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del caso.
- Cobro del equipo de medida: Se cobrará el valor del equipo de medida de acuerdo a las tarifas vigentes a la fecha de cobro.
- Decisiones ante el incumplimiento de este contrato por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO; notificaciones y recursos pertinentes: Las decisiones sobre las consecuencias económico-jurídicas por incumplimiento del contrato serán proferidas por escrito por parte de las personas delegadas para tal fin. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

ENERMAS practicará las pruebas que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO solicite, cuando éstas sean conducentes, pertinentes y procedentes para resolver de fondo la controversia, en caso contrario se comunicará su negativa para garantizar el derecho a la defensa.

Las pruebas que sean requeridas por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, y que por sus características contemplen un costo para su práctica, podrán ser cobradas a éste por ENERMAS.

- Interposición de recursos contra las decisiones: Contra las decisiones por medio de las cuales se determinan las consecuencias económico-jurídicas por incumplimiento de este contrato procederán los recursos descritos en Procedimiento para la presentación de peticiones, quejas y recursos.

5.16. Medición, Determinación y Cobro de Energía Reactiva:

La energía reactiva se facturará de acuerdo con las normas existentes para el mercado regulado. El consumo facturable para los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS con equipo de medida que cuente con registro de energía reactiva, se le facturará ésta cuando, comparada con la energía activa, en un mismo periodo, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa, de manera que el consumo facturable se determina así:

$$\text{Si } CER > 0.5 * CEAF:$$



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

$$CERF = CER - 0.5 * CEAF$$

$$\text{Si } CER < 0.5 * CEAF:$$
$$CERF = 0$$

Donde:

CER: Consumo de energía reactiva registrado: Determinado con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo equipo de medida.

CEAF: Consumo de energía activa facturable: Determinado con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo equipo de medida.

CERF: Consumo de energía reactiva facturable: Corresponde a la energía reactiva susceptible de ser facturada, la que se valora únicamente por la componente de distribución del costo unitario de la tarifa.

De ser posible el registro horario del consumo de energía a través del equipo de medida, ENERMAS podrá efectuar el cobro determinando la energía reactiva susceptible de ser facturada para cada intervalo de tiempo, donde el consumo facturable del periodo será la suma del valor resultante para cada hora del mes. Para los casos en que no sea posible medir razonablemente los consumos de energía reactiva del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, su valor se establecerá utilizando alguno de los siguientes métodos: Promedio de consumos registrados o porcentaje registrado por el medidor.

6. FACTURACIÓN

6.1. Costo de Prestación del Servicio:

Para la determinación del precio de la energía (PE o Cu) a nivel mensual se considerará la suma de los siguientes conceptos:

$$PE_m = G_m + C + T_m + D_{n,m} + PR_{n,m,j} + R_{m,j}$$

Donde el subíndice es:

m: Es el mes de prestación del servicio.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

n: Nivel de tensión donde se encuentra la medida

j: Mercado de comercialización en el que se encuentre el SUCRIPTOR y/o USUARIO

Los valores T_m , $D_{n,m}$, y R_m se calcularán de acuerdo a lo establecido en la resolución CREG 119 de 2007 para el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con base en lo facturado a ENERMAS ejerciendo la actividad de comercializador minorista. Para el cálculo de $PR_{n,m,j}$ se aplicará lo establecido en el capítulo VII de la Resolución CREG 119 de 2007. En caso de algún cambio en el establecimiento de estos valores o del nombre, se realizará el ajuste para transferir los costos que le sean asignados a ENERMAS.

La energía reactiva se facturará de acuerdo con las normas existentes para el mercado regulado. El consumo facturable para los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS con equipo de medida que cuente con registro de energía reactiva, se le facturará ésta cuando, comparada con la energía activa, en un mismo periodo, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa.

Las contribuciones y subsidios se facturarán de acuerdo con las normas legales vigentes.

6.2. Liquidación del Consumo:

Para liquidar el consumo al SUSCRIPTOR Y/O USUARIOS regulados en cada período de facturación, ENERMAS aplicará las tarifas vigentes a la fecha de emisión de la factura para el período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUCRIPTOR Y/O USUARIO. En el caso de SUCRIPTOR Y/O USUARIOS no regulados se aplicará según lo establecido en el contrato particular de suministro.

Las áreas comunes tendrán el mismo tratamiento que un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO individual con la determinación del consumo de acuerdo con su sistema de medición, sin perjuicio de las normas que sobre contribuciones y subsidios se encuentren vigentes.

6.3. Facturación Pospago:

Es el documento que emite ENERMAS para darle a conocer al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, el consumo y demás servicios inherentes prestados en



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

desarrollo del contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica, liquidada en periodos que comprenden entre 28 y 32 días, exceptuando aquellos casos en que el inicio o la terminación del contrato determinen un periodo inferior.

6.4. Contenido de la Factura:

La factura de cobro expedida por ENERMAS contendrá como mínimo la siguiente información:

- El nombre y número de identificación del SUCRIPTOR Y/O USUARIO;
- La dirección del inmueble donde se presta el servicio o están instalados los equipos de medición;
- La dirección a donde se envía la factura de cobro;
- Período de facturación del servicio;
- Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar;
- Precio de la tarifa por unidad de consumo;
- Nivel de tensión;
- El consumo actual en unidades físicas (kWh);
- El consumo de los seis períodos anteriores y el promedio de éstos;
- Valor de las deudas atrasadas;
- El valor de las cuotas de financiación por obras o equipos, cuando haya lugar;
- El valor total a pagar y la fecha de vencimiento para su cancelación;
- Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión o corte del servicio;
- Cargos por reconexión o reinstalación, cuando haya lugar;
- Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada;
- Otros cobros autorizados por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO;
- Teléfono de atención del operador de red.
- Valores de subsidios y sus bases de aplicación o contribución y su porcentaje de su aplicación, según sea el caso.

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

6.5. Periodo de Facturación:



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

Los periodos de facturación serán mensuales. ENERMAS, de acuerdo con el crecimiento de su mercado, podrá ajustar los ciclos de facturación en los que tiene inscritos a sus SUCRIPTOR y/o USUARIO, sin que se requiera notificación previa.

6.6. Oportunidad y Lugar de Entrega de la Factura:

ENERMAS enviará mensualmente una factura a las oficinas del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con información básica de los consumos del mes anterior de energía activa, potencia, energía reactiva y demás conceptos de cobro, con los respectivos valores a pagar por ese periodo. La factura será entregada por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la fecha de vencimiento. De no encontrarse el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, la factura correspondiente se dejará en el sitio de acceso al inmueble o unidad inmobiliaria.

En caso de que la empresa de mensajería devuelva la factura, se guardará copia de la guía de remisión con la causal de devolución.

El hecho de no recibir la factura o cuenta de cobro a tiempo no exime al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de la obligación de realizar el pago oportuno de la misma.

De igual manera se podrá enviar la factura por medio electrónico a solicitud y aprobación del cliente con un correo autorizado por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIOS y esta tendrá la misma validez que su envío en físico.

6.7. Cobros Inoportunos:

Al cabo de cinco (5) meses luego de haber entregado la factura, ENERMAS no podrá realizar el cobro de bienes o servicios que no facturó en ese momento por error u omisión. Tampoco al cabo de este tiempo podrá realizar cobros por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe la existencia de dolo por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

6.8. Intereses:



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

En caso de mora del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el pago de los servicios y conceptos regulados, ENERMAS podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos, conforme a lo dispuesto en la Ley 45 de 1990. Los intereses de mora serán calculados a partir del vencimiento de la fecha “1” de pago referenciada en la factura.

Tratándose del servicio residencial, se pacta en los términos de Código Civil, un interés igual a uno punto tres (1.3) veces la tasa de interés bancario corriente vigente al momento de expedir la factura, certificado por Superintendencia Financiera o quien haga sus veces.

6.9. Renuncia al Requerimiento para Constituirse en Mora:

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

Los cobros de los honorarios prejurídicos o jurídicos podrán ser incluidos en la facturación previa autorización del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

6.10. Forma de Pago:

EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO realizará los pagos a ENERMAS, de acuerdo con las instrucciones estipuladas dentro de la factura o documento de cobro, en una de las cuentas bancarias de ENERMAS, a más tardar el último día de pago oportuno señalado.

En caso de mora por parte de EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el pago de la factura, ENERMAS aplicará como intereses moratorios la tasa máxima permitidas por el Departamento de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN. Estos intereses de mora se cobrarán sobre los saldos insolutos en forma proporcional a los días de mora. Los intereses de mora podrán capitalizarse de acuerdo con el artículo 886 del código de comercio.

Cuando un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haga un pago anticipado por consumos futuros de energía, ENERMAS registrará una nota crédito en la cuenta correspondiente al servicio, de la cual se debitará el valor de los consumos periódicos que se vayan causando a la tarifa aplicable a cada uno de los periodos.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

En caso de que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO celebre acuerdos especiales con terceros gestores, ENERMAS se exime de toda responsabilidad por la utilización de ese medio o sistema de recaudo.

6.11. Mérito de la Factura:

Las facturas expedidas por ENERMAS, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los SUCRIPTOR y/o USUARIO, las obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, prestan mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia. Cuando no fuere posible medir razonablemente con instrumentos de medida técnicos o tecnológicos adecuados, los consumos, su valor se establecerá según lo dispuesto en el capítulo correspondiente a Métodos para Determinar el Consumo.

6.12. Reportes a Centrales de Riesgo:

ENERMAS, con sustento en las normas legales y demás disposiciones normativas que regulan la materia, podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero CIFIN, o cualquiera otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en la relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro.

Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluble a cargo del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, por cualquier concepto y en cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia y de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.

6.12.1. Autorización: El SUCRIPTOR Y/O USUARIO, libre y voluntariamente, autoriza de manera expresa e irrevocable a ENERMAS para que obtenga de cualquier fuente y/o reporte, de cualquier base o banco de datos, información o referencias sobre el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, y a que se incorpore en éstas su nombre y apellidos o razón social y



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

documentos o números de identificación, y se informe sobre su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de sus cuentas corriente o de ahorros, tarjetas de crédito y en general sobre el comportamiento y cumplimiento de todas sus obligaciones inherentes a la prestación del servicio de energía eléctrica y actividades conexas prestadas por ENERMAS.

ENERMAS, al hacer uso de esta autorización se compromete a respetar los derechos, libertades y garantías constitucionales del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

7. CALIDAD DEL SERVICIO:

7.1. Calidad y Continuidad del Servicio:

ENERMAS vigilará por el estricto cumplimiento de la calidad y continuidad del servicio en las condiciones establecidas en la legislación y las normas regulatorias correspondientes. Los niveles de calidad y continuidad que el SUCRIPTOR Y/O USUARIO recibe dependen de los que le sean suministrados por los agentes transportadores y distribuidores de energía eléctrica en sus distintos niveles, todo dentro de lo establecido según las metas señaladas por la CREG, en particular la resolución CREG 015 de 2018 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, que establece la metodología para la remuneración de la actividad de Distribución de energía eléctrica.

ENERMAS en su carácter de comercializador será el vocero técnico autorizado para trasladar a los responsables de regulación, control y supervisión de la operación del sistema, así como a los propietarios de las redes de transporte, los problemas del servicio detectados con el monitoreo realizado por ENERMAS y/o de las quejas que sobre estos aspectos le eleven sus SUCRIPTOR Y/O USUARIOS.

En el momento que haya una compensación económica, ENERMAS procederá de acuerdo a lo establecido en el esquema de compensación de calidad del servicio vigente.

7.2. Falla en la Prestación del Servicio:

Según se establece en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la prestación continua de un servicio de buena calidad es la obligación principal de la



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

empresa en el contrato de servicios públicos. De acuerdo con lo indicado en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, 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:

- Numeral 137.1 de la Ley 142 de 1994: a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.
- Numeral 137.3 de la Ley 142 de 1994: a la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.
 - La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.
 - No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

ENERMAS operará como representante ante el agente distribuidor o transmisor para el reconocimiento de perjuicios por fallas en la prestación del servicio y que estén relacionadas o causadas por la calidad del suministro.

- Artículo 139 de la Ley 142 de 1994: no es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:
 - Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.
 - Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

- Artículo 142 de la Ley 142 de 1994: para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio. ENERMAS se reserva el derecho de repetir contra los agentes responsables de la falla, la solicitud de indemnización correspondiente.
- Parágrafo 1 del artículo 21 de la Resolución CREG 156 de 2011 (Reglamento de Comercialización), cuando un comercializador haya incurrido en las causales de Retiro del MEM y el ASIC haya publicado el primero de los tres (3) avisos previstos en el numeral 21 del Artículo 20 de este Reglamento, hay falla en la prestación del servicio que da derecho al usuario a la resolución del contrato. Si el retiro es ocasionado por el incumplimiento de ENERMAS. sobre una o varias de las obligaciones referidas en el artículo 19 de la Resolución CREG 156 de 2011, se deberá aplicar el procedimiento establecido en dicha Resolución, en la Resolución CREG – 043 de 2012 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

7.3. Responsabilidad sobre la Red Interna:

De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

7.4. Notificación de las Interrupciones Programadas:

Son eventos programados, aquellos que realiza el Operador de Red a efectos de realizar expansiones, remodelaciones, ampliaciones, mejoras,



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

mantenimientos preventivos y/o mantenimientos correctivos, etc., en sus redes, instalaciones y/o equipos.

Cuando un evento programado afecte al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, es obligación del Operador de Red notificarle a través de un medio masivo, con una antelación mínima cuarenta y ocho (48) a la ocurrencia del evento, indicando la hora de inicio y duración. Dicha antelación no podrá ser inferior a setenta y dos (72) horas para los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS no residenciales, específicamente industriales y la comunicación deberá ser formal.

De la misma manera, es obligación del Operador de Red notificar a ENERMAS de la ocurrencia de estos eventos programados con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas adicionales al término en que estos deben notificarlo al SUCRIPTOR Y/O USUARIO. ENERMAS trasladará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dichas notificaciones que le sean realizadas por el operador de red al cual se encuentre conectado.

7.5. Reparaciones en la Falla de Servicio:

Estas estarán a cargo del operador de red si la falla en el servicio se encuentra dentro de su Red de Distribución Local.

Si las fallas en el servicio se presentan dentro de la red interna del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, ENERMAS realizará una verificación y revisión donde especificará los daños presentados y los costos asociados a su reparación. Será responsabilidad del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO realizar la reparación con el operador de red, con ENERMAS o con un tercero.

7.6. Fuerza Mayor o Caso Fortuito:

En los casos de fuerza mayor o caso fortuito, la suspensión de las obligaciones asumidas por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y/o ENERMAS, no será penalizada, ni considerada como un incumplimiento del contrato. No obstante lo anterior, subsistirá la obligación de pagar la energía hasta el momento de la suspensión del suministro debido a los eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

Cuando se presente un evento de fuerza mayor o fortuito la parte afectada por el mismo deberá notificar a la otra, por cualquier medio, de su acaecimiento. Dicha notificación deberá confirmarse por escrito dentro de las 48 horas



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

siguientes a la fecha en la cual tenga plenamente confirmada la naturaleza del evento.

7.7. Desarrollo de la Revisión y/o Verificación en Campo:

ENERMAS asignará personal técnico especializado para realizar el acompañamiento o revisión en sitio para identificar las fallas en el servicio. ENERMAS podrá realizar la visita en conjunto con el operador de red, pero siempre con presencia de un empleado autorizado por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

8. SUSPENSIONES DEL SERVICIO

8.1. Causales de Suspensión del Suministro:

Se considerarán causales de suspensión las siguientes:

- a) La falta de pago de una (1) factura vencida o de conceptos (incluye cuotas de financiación por mantenimientos y servicios complementarios) que no han sido objeto de reclamación.
- b) Realizar el pago de la factura con cheques que sean devueltos por el banco por insuficiencia de fondos de la cuenta de la que se descuenta el pago.
- c) Comprobación de conexiones directas a la red antes del medidor que afecten el consumo ya sea para sí mismo o para terceros.
- d) Comprobación de fases invertidas o by-pass en el medidor, o situación de intervención al medidor.
- e) Realizar modificaciones en las acometidas sin autorización previa de ENERMAS.
- f) Causar daño o retirar sin autorización de ENERMAS el equipo de medida.
- g) Retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medición, protección, control o el gabinete o que los existentes no correspondan a los instalados por ENERMAS.
- h) Impedir a los trabajadores autorizados por ENERMAS y debidamente identificados, la revisión de instalaciones internas, acometidas, equipos de medida o la lectura o acceso a los medidores
- i) No permitir el traslado del equipo de medida o el cambio del mismo, cuando sea necesario.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

- j) No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones eléctricas que por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija ENERMAS en cumplimiento de las normas vigentes, incluyendo el código de medida.
- k) Conectar equipos sin autorización de ENERMAS a las redes de la misma, o a las instalaciones del inmueble que puedan afectar el funcionamiento del sistema eléctrico.
- l) Falta de medición por acción u omisión del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO
- m) Presentar documentos falsos o adulterados a ENERMAS.
- n) La alteración inconsulta y unilateral por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- o) Proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de energía a otro inmueble o SUCRIPTOR Y/O USUARIO.
- p) Efectuar la reconexión del servicio cuando este se ha suspendido.
- q) De común acuerdo entre las partes.
- r) De interés del servicio. Incluye realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, efectuar racionamiento por fuerza mayor, adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia, entre otros.
- s) Por orden de autoridad competente.
- t) Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO modifique, manipule o altere de cualquier forma las condiciones físicas de la instalación eléctrica que el operador de red entregó al momento de energizar el predio.
- u) Las demás previstas en la ley y normas concordantes.

Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no permite el acceso al inmueble para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas, se entenderá que hay un incumplimiento del contrato de prestación del servicio en materia que afecta gravemente al Comercializador o a terceros, caso en el cual ENERMAS procederá al aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, según lo estime conveniente.

8.2. Corte del Servicio:

Según lo establecido en el artículo 141 de la ley 142 de 1995, el incumplimiento del contrato por un (1) período de varios meses, o en forma reiterada, o en materias que afecten gravemente a ENERMAS o a terceros por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, facultará a ENERMAS a proceder al



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

corte del servicio, y si así lo considera, tener por resuelto el presente contrato, en las siguientes situaciones:

- a) No subsanar las causales de suspensión del servicio por un periodo mayor a seis (6) meses o la reincidencia en alguna causal de suspensión dentro de un periodo de un (1) año.
- b) Efectuar reconexión del servicio no autorizada por ENERMAS de manera reincidente.
- c) Cuando siendo la suspensión de común acuerdo, excede de seis (6) meses del periodo inicialmente acordado.
- d) Cuando existen acometidas fraudulentas.
- e) No permitir el acceso al inmueble para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas.

El corte del servicio podrá efectuarse sin perjuicio de que ENERMAS adelante las acciones legales necesarias para obtener el pago de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

Cuando la causal de suspensión o aseguramiento de la suspensión o de corte del servicio, sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO será el cobro de los intereses de mora.

ENERMAS quedará exonerada de toda responsabilidad originada por la suspensión o aseguramiento de la suspensión o de corte del servicio, cuando estas medidas hayan sido adoptadas por ENERMAS conforme las causales establecidas en el presente contrato y demás normatividad aplicable a la materia.

Cuando existan causas que den lugar a que ENERMAS pueda proceder con el corte del servicio y la resolución del contrato, ENERMAS se reservará el derecho de resolver el mismo y continuar con la medida de aseguramiento de la suspensión hasta que se subsanen las causales que originaron la medida, o se dé inicio al proceso de cambio de comercializador y el nuevo prestador garantice el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, o que finalmente ENERMAS decida declarar la terminación unilateral del contrato y la consecuente cancelación de la frontera comercial, si hubiere lugar a ello.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

8.3. Restablecimiento del Servicio:

ENERMAS será el único responsable por las decisiones de suspensión, aseguramiento de la suspensión y reconexión del servicio de los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS que atiende y procederá a restablecer el servicio de suministro, cuando la suspensión, aseguramiento o corte fueron imputables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por el incumplimiento de las obligaciones contractuales a su cargo, una vez el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO elimine las causas que dieron origen a la medida sancionatoria.

Los costos en que ENERMAS deba incurrir con ocasión del restablecimiento del servicio serán facturados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con posterioridad y conforme a las tarifas establecidas para ello, según el tipo de medida sancionatoria que cesa y la intervención requerida para ello.

8.3.1. Reconexión: Una vez aprobada la solicitud de reconexión del servicio a un SUCRIPTOR Y/O USUARIO, la reconexión deberá producirse dentro del plazo señalado; Es decir, dentro de las 24 horas siguientes, una vez desaparecida la causa que dio origen a la suspensión, según el artículo 42 del Decreto 019 del 2012 o la norma que lo modifique o sustituya.

Si al momento de la reconexión se encuentran rotos los sellos del otro agente, se realizará la reconexión del servicio y ENERMAS inmediatamente programará una visita de revisión conjunta para la detección de irregularidades sobre el sistema de medición.

8.4. Valores a Cobrar por Suspensión y Reconexión del Servicio:

Ante el incumplimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en sus obligaciones de pago y éste sea objeto de suspensión del servicio, los valores a cobrar por efectos de las actividades de visita fallida y reconexión del servicio (incluye las actividades de suspensión y reconexión) se realizarán de acuerdo a la publicación anual de los cargos asociados con la conexión del servicio público domiciliario de energía eléctrica para usuarios regulados, según lo establecido en la Resolución CREG 225/97 o aquella que modifique, remplace o sustituya.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	VALOR ACTIVIDAD
Reconexión del servicio suspendido por mora (Multiusuario)	Según publicación anual de cargos asociados con la conexión del servicio
Reconexión del servicio suspendido por mora (Frontera Comercial)	
Cobro Visita Multiusuario (*)	
Cobro Visita Frontera Comercial (*)	

(*) Artículo 140 Ley 142 de 1994 "(...) Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para los eventos del incumplimiento".

9. QUEJAS, PETICIONES, RECLAMACIONES Y RECURSOS:

ENERMAS, está en la obligación de recibir, atender, tramitar y resolver todas las peticiones, quejas y reclamaciones, verbales o escritas que presenten los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS en relación con el servicio de energía eléctrica que presta como comercializador.

Las peticiones presentadas por los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS interpuestos por cualquiera de los medios, verbales o escritos deberán ser resueltos por ENERMAS dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la misma y deberán ser tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Cualquier SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá interponer una PQR a través de medios verbales o escritos frente a la decisión tomada por ENERMAS, teniendo la posibilidad de reponer o apelar a la respuesta emitida a través de dichos recursos.

9.1. Requisitos para presentar un PQR:

Las peticiones quejas y reclamos verbales o escritas presentadas por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a ENERMAS deberán cumplir por los menos con los siguientes requisitos:

- ID del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o número con el que se identifica como SUCRIPTOR y/o USUARIO.
- Nombres y apellidos de quien hace la reclamación.
- Lo que solicita y que finalidad busca.
- Razones en las que se apoya.
- Anexos o documentos de prueba (si los hubiere).



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

- En caso dado que sea el autorizado el que acuda, presentar carta de autorización y fotocopia de la cedula del poseedor y el apoderado.
- Datos de contacto y de notificación del SUCRIPTOR y/o USUARIO.

Los empleados que reciben las comunicaciones verificarán el cumplimiento de los requisitos antes señalados.

9.2. Recepción de la PQR:

ENERMAS recibe la petición, queja, reclamo y/o sugerencia a través de carta u oficio en sus oficinas, vía telefónica, vía email y página web y con los formatos establecidos para ello.

9.2.1. Reclamo Por Medio Escrito: ENERMAS cuenta con una (1) oficinas, en las cuales el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se puede acercar y radicar su PQR; para ello el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá suministrar dos (2) ejemplares de la comunicación; el primer ejemplar será sellado por ENERMAS y se le entregará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO como constancia del recibido y el segundo ejemplar se quedará para llevar el proceso por el área de servicio al SUCRIPTOR y/o USUARIO.

Las oficinas de ENERMAS a las que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se puede acercar son:

Bucaramanga: calle 31 A 26-15 Centro Empresarial La Florida oficina 501

9.2.2. Reclamación por vía telefónica: Las reclamaciones que recibe ENERMAS por vía telefónica, se debe gestionar con el formato establecido para ello y esta recibirá el mismo manejo que cualquier otra PQR. La línea telefónica a la que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO puede comunicarse es la siguiente:

Bucaramanga: 3014561812

9.2.3. Reclamaciones web: ENERMAS a través de la Página Web info@enermas.com.co dispone de un formulario en el cual el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá también realizar su PQR.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

9.3. Situaciones en las que No Procede un Recurso:

Los recursos solicitados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no procederán en contra de ENERMAS cuando se interpongan frente a:

- Reclamaciones por facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedida por ENERMAS.
- Los actos de suspensión y corte que se ejecuten por incumplimiento en el pago oportuno.
- Los actos de suspensión, terminación y corte, si con estos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

9.4. Notificaciones:

ENERMAS a fin de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad de sus decisiones administrativas emitidas en atención de las peticiones quejas y reclamaciones interpuestas por su SUSCRIPTOR Y/O USUARIO procederá a notificar sus decisiones, conforme a la normatividad vigente establecida en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo colombiano.

10. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

ENERMAS dará por terminado el contrato y procederá al corte definitivo del servicio en los siguientes casos:

- De común acuerdo;
- Por vencimiento del término cuando éste se haya pactado;
- Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales;
- Por demolición del inmueble;
- Por la no actualización o ajuste de garantías referidas en el Decreto 3130 del año 2003 y solicitadas por la EMPRESA;
- Por las demás causas señaladas en el capítulo correspondiente a Corte del servicio, del presente contrato.
- Por solicitud de cambio de comercializador por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO;



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

10.1. Procedimiento para el Cambio de Comercializador:

Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO decida dar por terminado este contrato con la EMPRESA con el fin de suscribir un nuevo contrato con un nuevo comercializador, deberá observar los siguientes pasos:

- Haber tenido vigente este contrato por término superior o igual a doce (12) meses consecutivos para el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el mercado regulado. Para los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS vinculados con contratos a término fijo o en el mercado no regulado cuando se haya cumplido la vigencia del contrato;
- Estar a paz y salvo por todo concepto en el pago de las obligaciones originadas en este contrato con ENERMAS, o garantizar con título valor aceptado por ésta el pago de las obligaciones a su cargo;
- Presentar solicitud formal de cambio de comercializador con una antelación mínima a dos (2) períodos de facturación. Esta solicitud debe ser tramitada conjuntamente tanto por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO como por el nuevo comercializador;
- Asistir a la visita programada, entre ENERMAS, el nuevo comercializador y el operador de red, con el fin de retirar los sellos que ENERMAS tiene en el equipo de medida existente e instalar el equipo de medida del nuevo comercializador. La potestad para romper los sellos de la instalación y equipo de medida existente, es exclusiva de ENERMAS;
- Si el equipo de medida existente es propiedad de ENERMAS, el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, por sí mismo o a través de su nuevo comercializador, deberá realizar la compra e instalación del nuevo equipo de medida.
- El nuevo comercializador elegido por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, deberá solicitar la inscripción de la nueva frontera comercial, ante el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, ASIC, dentro del plazo que establezca la CREG, para su registro ante el mismo ente.

La EMPRESA podrá suspender el cambio de comercializador en los siguientes casos:

- Por el incumplimiento de alguno de los pasos del procedimiento enunciado en el numeral anterior;



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

- Cuando aspectos técnicos de la frontera comercial no permitan la liquidación de las transacciones de energía en el Mercado de Energía Mayorista, MEM. Es decir, cuando por alguna razón técnica las actividades de lectura, registro y recolección de la información registrada en los equipos de medida asociados a la frontera comercial no pueda realizarse. Estos aspectos técnicos son los establecidos en la NTC-2050, el Reglamento de Distribución y en el RETIE.
- ENERMAS se abstendrá de emitir paz y salvo cuando se encuentre adelantando investigación por posibles incumplimientos de las condiciones establecidas en este contrato, y hasta tanto no se concluya el respectivo procedimiento o hayan transcurrido cinco (5) días hábiles de la notificación de las decisiones respectivas.
- El proceso de inscripción y registro de la nueva frontera comercial se suspenderá hasta tanto se superen las razones que generaron dicha suspensión.

Si en un plazo de siete (7) días, o en el plazo que establezca la CREG, no se ha respondido las objeciones u observaciones planteadas por ENERMAS y aceptadas por el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, ASIC, se entenderá que el agente o nuevo comercializador o el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO desistieron del registro de la frontera. Si la objeción es aclarada dentro del plazo estipulado, el proceso continuará dentro de los términos establecidos.

10.2. Consecuencias Económico-Jurídicas:

Sin perjuicio de las sanciones de suspensión o de corte del servicio, el incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dará lugar a que la EMPRESA imponga las consecuencias económico-jurídicas correspondientes, en los siguientes casos:

- Por proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o SUSCRIPTOR Y/O USUARIO distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio, la consecuencia será la de un cobro equivalente a tres (3) veces el valor de la reconexión, para servicio residencial, y cinco (5) para servicio no residencial vigente en el momento de la detección.
Una vez encontrado el incumplimiento del contrato por esta causa, ENERMAS procederá a realizar la suspensión del servicio y dejará un acta donde se informará la labor efectuada y la causal de la



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

suspensión. Posteriormente, ENERMAS enviará comunicación informando al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el cobro a aplicar por el incumplimiento mencionado. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO contará con cinco (5) días hábiles después de recibida la comunicación para exponer sus argumentos. ENERMAS estudiará la información entregada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, y en caso de encontrar que efectivamente el cobro está de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato, lo informará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y lo hará exigible en la próxima facturación.

- Por reconexión no autorizada del servicio se liquidará y cobrará, por cada vez que esto ocurra, un cargo equivalente al doble de la tarifa de reconexión establecida por ENERMAS y vigente al momento su detección.
- Una vez autorizado el cambio de comercializador a ENERMAS, se inicia dicho proceso junto con el de registro de la nueva frontera comercial. En caso de desistimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO entre la autorización del cambio y el inicio del contrato según el registro de la frontera comercial ante el ASIC, se aplicará una sanción económica por valor de tres (3) meses de consumo promedio, liquidados al valor de la tarifa negociada con ENERMAS.

11. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDADES POR DAÑOS Y PERJUICIOS:

EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tomará todas las medidas de seguridad para el uso de la energía en sus instalaciones; en todo caso, ENERMAS no será responsable por ningún daño o perjuicio que la energía produzca a personas o bienes dentro de sus instalaciones, o redes de su propiedad, a menos que sea por causas imputables a ENERMAS.

12. SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS:

Con motivo u ocasión del presente contrato, ya sea su interpretación, aplicación, cumplimiento, efectos, validez, resolución, terminación, liquidación o cualquier otro aspecto relacionado con los mismos, las partes buscarán mecanismos de arreglo directo, tales como la negociación directa, la amigable composición o la conciliación. En tal caso las partes dispondrán de un término de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha en cualquiera de ellas haga una solicitud en cualquier sentido. Dicho término podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

En el evento en que no se llegue a una solución de las diferencias, las mismas se someterán a arbitramento, el cual se sujetará a las normas legales pertinentes, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

- 1º. El tribunal funcionará en la ciudad de Bucaramanga y sesionará en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de la Cámara de comercio de Bucaramanga. También podrá sesionar en otro lugar que indique dicho centro.
- 2º. Estará integrado por tres árbitros designados por las partes a no ser que las partes acuerden expresamente que solo lo integre un (1) árbitro. Si no hubiese acuerdo serán designados por la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- 3º. El tribunal decidirá en derecho.
- 4º. La organización del tribunal se sujetará a las reglas internas del citado centro de arbitraje y conciliación.
- 5º. Los gastos que ocasione el juicio arbitral serán por cuenta de la parte vencida.

LAS PARTES renuncian irrevocablemente a interponer cualquier demanda ante los jueces de la República de Colombia o ante autoridades Internacionales, debiendo aceptar y respetar sin reserva o recurso la decisión proferida por el Tribunal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de Bucaramanga.

13. ACEPTACIÓN Y EJECUCIÓN:

Este contrato deberá ser aceptado mediante la expedición de una orden de compra o aceptación escrita. Para la ejecución del contrato que surja de su aceptación se requiere de la inscripción de la frontera comercial ante el ASIC. El cobro del precio señalado en esta oferta para los consumos efectuados por el consumidor solo podrá aplicarse a partir del momento en que ENERMAS apruebe todos los documentos exigidos en este documento.

Podrá suspenderse el servicio por común acuerdo, cuando lo solicite el SUScriptor Y/O USUARIO, si convienen en ello ENERMAS y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

14. GASTOS LEGALES:

Todos los gastos legales que se deriven de la celebración de esta orden corren por cuenta de las partes en igual proporción.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENERMAS S.A.S. E.S.P.

15. NOTIFICACIONES:

Las Comunicaciones que deban dirigirse, se enviarán por escrito y entregarán en persona o por mensajería o correo certificado, a la oficina de ENERMAS ubicada en la ciudad de Floridablanca (Santander) y a EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en las direcciones establecidas por él en la solicitud de suministro de energía eléctrica o en los documentos de orden de compra y/o aceptación.

Las direcciones de notificaciones podrán modificarse en cualquier momento mediante comunicación escrita dirigida a la dirección vigente de cada parte.