

CELSIA TOLIMA S.A. E.S.P.

**CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO
DE ENERGÍA ELÉCTRICA**



CELSIA

La energía que quieres

**CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO
DE ENERGÍA ELÉCTRICA
CELSIA TOLIMA S.A. E.S.P.**

CONTENIDO

CLÁUSULA 1. OBJETO	1
CLÁUSULA 2. RÉGIMEN JURÍDICO	1
CLÁUSULA 3. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO.....	1
CLÁUSULA 4. CESIÓN DEL CONTRATO	1
CLÁUSULA 5. PARTES DEL CONTRATO	2
CLÁUSULA 6. ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD	2
CLÁUSULA 7. DERECHOS DEL CLIENTE	3
CLÁUSULA 8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE	4
CLÁUSULA 9. DERECHOS DE CELSIA TOLIMA.....	6
CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DE CELSIA TOLIMA.....	8
CLÁUSULA 11. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	10
11.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
11.2. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
11.2.1. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA CONEXIÓN DE NUEVAS CARGAS	10
11.2.2. EQUIPO DE MEDIDA	13
11.2.3. INSTALACIÓN DEL EQUIPO	13
11.2.4. UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA.....	13
CLÁUSULA 12. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA	13
12.1. REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA	14
12.2. EQUIPOS DE MEDIDA O MEDIDOR TESTIGO.....	14
12.3. GARANTÍA DEL EQUIPO DE MEDIDA	14
12.4. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REDES O ACOMETIDAS INTERNAS	14
CLÁUSULA 13. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	14
13.1. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
13.2. INCENTIVOS POR CALIDAD DEL SERVICIO	15
CLÁUSULA 14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	15
CLÁUSULA 15. GLOSARIO.....	15
CLÁUSULA 16. VIGENCIA Y TRANSICIÓN.....	23
CLÁUSULA 17. DURACIÓN DEL CONTRATO	23
ANEXO 1. FACTURACIÓN DEL SERVICIO.....	24
1.1. PERIODO DE FACTURACIÓN.....	24
1.2. CONTENIDO DE LA FACTURA.....	24
1.3. TARIFAS APLICABLES	25
1.4. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO	25

1.4.1. PROMEDIO DEL ESTRATO SOCIOECONÓMICO	25
1.4.2. CARGA AFORADA	25
1.4.3. PROMEDIO INDIVIDUAL	26
1.4.4. CONSUMO DE ÁREAS COMUNES DE CONJUNTOS HABITACIONALES	26
1.4.5. CONSUMO PROVISIONAL O NO PERMANENTE	26
1.4.6. CONSUMO A CLIENTES CON EQUIPO DE MEDIDA DE PREPAGO	26
1.4.7. ACCIÓN U OMISIÓN DE CELSIA TOLIMA EN LA MEDICIÓN	26
1.4.8. DETERMINACIÓN DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMOS	26
1.5. OTROS COBROS	29
1.6. REMISIÓN Y ENTREGA DE LAS FACTURAS	29
1.6.1. COBRO OPORTUNO	29
1.6.1.1. FACTURACIÓN EN SITIO	30
1.6.1.2. FACTURA ELECTRÓNICA	30
1.6.2. COBROS INOPORTUNOS	30
ANEXO 2. CONDICIONES PARA EL PAGO	31
2.1. FECHA DE PAGO	31
2.2. FACILIDADES DE PAGO	31
2.3. INTERESES DE MORA	31
2.4. EXONERACIÓN EN EL PAGO	31
2.5. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO	31
2.6. MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA	32
2.7. CONSTITUCIÓN EN MORA	32
ANEXO 3. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO	33
3.1. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	33
3.1.1. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	33
3.1.2. OTROS EVENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	34
3.2. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO	35
3.2.1. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO POR CELSIA TOLIMA	35
3.2.2. OTROS EVENTOS PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO	36
3.2.3. PROCEDIMIENTO PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO	36
3.3. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD	36
ANEXO 4. CONDICIONES PARA LA RECONEXIÓN Y/O REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	38
4.1 CONDICIONES PARA LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO.-	38
4.1.1. IMPUTABLE AL CLIENTE	38
4.1.2. SOLICITUD DEL CLIENTE	38
4.1.3. ACUERDO ENTRE LAS PARTES	38
4.1.4. IMPUTABLE A CELSIA TOLIMA	38

4.1.5. ORDEN JUDICIAL	38
4.2. REINSTALACIÓN POR CORTE DEL SERVICIO	38
ANEXO 5. CONDICIONES PARA QUE EL CLIENTE SE LIBERE DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	39
ANEXO 6. MECANISMOS DE DEFENSA DEL CLIENTE	40
6.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS	40
6.1.1. PRESENTACIÓN	40
6.1.2. TRÁMITE	41
6.1.3. RECURSOS	42
6.1.4. CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES	43
6.2. DESISTIMIENTO	43
ANEXO 7. COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.-.....	44
7.1. CÁLCULO DE LA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR.-	44
7.2. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO DE LOS CONSUMOS NO FACTURADOS	45
7.2.1. ETAPA PRELIMINAR	45
7.2.2. EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS MEDIOS PROBATORIOS ...	46
7.2.3. ETAPA DE INVESTIGACIÓN Y COBRO DE LA ENERGÍA	47
7.2.4. FACTURACIÓN DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	47
7.2.5. DERECHO DE DEFENSA	48
7.2.6. TRANSACCIÓN	48
7.2.7. OPCIONES DE PAGO	48
7.3. EFECTOS PENALES	48

**CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO
DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA
CELSIA TOLIMA S.A. E.S.P.**

CELSIA TOLIMA S.A. E.S.P. en adelante CELSIA TOLIMA, empresa de servicios públicos privada constituida como sociedad por acciones, con domicilio principal en la ciudad de Yumbo, por el presente contrato define las CONDICIONES UNIFORMES en las que está dispuesta a prestar el servicio público domiciliario de energía eléctrica a una persona natural o jurídica en su calidad de propietario, poseedor, tenedor, arrendatario y/o usuario final de un bien inmueble determinado, en adelante CLIENTE(S) y/o SUSCRIPTOR (ES), tanto en el departamento del Tolima como en todo el territorio nacional, de acuerdo con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 1. OBJETO.- El objeto del presente contrato es definir las condiciones uniformes de acuerdo con las cuales CELSIA TOLIMA, presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica, en cuanto hace referencia a las actividades de distribución y comercialización a un bien inmueble o a un bien mueble en forma temporal o a los suscriptores, propietarios, poseedores, arrendatarios y en general a los usuarios regulados y no regulados, quienes en adelante se denominarán CLIENTE(S).

CLÁUSULA 2. RÉGIMEN JURÍDICO.- El presente contrato se rige, y por tanto hacen parte del mismo, por lo dispuesto en las leyes 142 y 143 de 1994, y demás normas que las desarrollen, reglamenten o modifiquen, por las condiciones especiales que se pacten expresamente con el CLIENTE, por las condiciones uniformes aquí previstas, por las normas del código de comercio y del código civil y por todas aquellas disposiciones expedidas por autoridad competente establecidas por la regulación.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las adiciones, modificaciones o derogatorias de las normas que se surtan con posterioridad, se entienden incorporadas al presente contrato a partir de su entrada en vigencia, sin que para el efecto sea necesario expedir un nuevo contrato o reforma, salvo cuando CELSIA TOLIMA lo estime conveniente, a efectos de dar claridad sobre el mismo.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Lo dispuesto en este contrato se registrará igualmente para los CLIENTES no regulados con excepción del precio y de las condiciones especiales que se pacten.

PARÁGRAFO TERCERO: El presente contrato podrá ser modificado por CELSIA TOLIMA, siempre que ello no implique abuso de la posición dominante; dicha modificación será informada con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde se presta el servicio, dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la fecha en la cual se haya realizado.

CLÁUSULA 3. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO.- El servicio público de energía eléctrica que se suministra a un bien, será para su uso exclusivo y no podrá ser cedido, vendido, facilitado a terceros o dársele un uso diferente sin el cumplimiento de los requisitos legales para el efecto.

CLÁUSULA 4. CESIÓN DEL CONTRATO.- En la enajenación de bienes raíces cualquiera que sea su forma, se entiende que hay cesión del presente contrato, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación, utilizados para el servicio. CELSIA TOLIMA podrá ceder el presente contrato a cualquier prestador del

servicio público de energía eléctrica en su actividad de distribución y/o comercialización.

CLÁUSULA 5. PARTES DEL CONTRATO.- Son partes del contrato CELSIA TOLIMA y el CLIENTE. Una vez celebrado, serán solidarios en los derechos y obligaciones derivadas del contrato, el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios en cuanto sean beneficiarios del servicio.

CLÁUSULA 6. ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD.- Cuando el CLIENTE incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en este contrato, el cual no excederá de dos (2) periodos consecutivos de facturación, CELSIA TOLIMA estará en la obligación de suspender el servicio con posterioridad a la fecha informada en la factura como aviso de suspensión. Es así como en caso de no efectuarse la suspensión del servicio, se romperá la solidaridad prevista en la cláusula anterior, conforme los establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificando por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando se denuncie la existencia del contrato de arrendamiento del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica y la misma sea aceptada o registrada por CELSIA TOLIMA, se entenderá que la solidaridad establecida en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 no operara para los conceptos cubiertos por el valor de la garantía constituida, siendo responsable del pago y del cumplimiento de las mencionadas obligaciones el arrendatario durante la vigencia del contrato de arrendamiento denunciado. En caso de no pago, CELSIA TOLIMA podrá hacer exigible la garantía constituida; no obstante, en caso que la misma fuere insuficiente para cubrir la obligación de pago del servicio de energía, CELSIA TOLIMA queda facultada para hacer uso de las acciones a que haya lugar.

PARÁGRAFO SEGUNDO: REQUISITOS Y TRÁMITE DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.-

1. Solicitud: El arrendador del inmueble, dará aviso a CELSIA TOLIMA de la existencia del contrato de arrendamiento, para el efecto deberá diligenciar el formato indicado por la compañía y constituir las garantías a favor de CELSIA TOLIMA, en cumplimiento de la Ley 820 de 2003 reglamentada por el Decreto 3130 de 2003, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
2. Valor de las garantías: De conformidad con la Ley 820 de 2003, el valor de la garantía o depósito será equivalente al valor del consumo, correspondiente a dos periodos consecutivos de facturación. Para calcular el consumo, se tomará el promedio de consumo del estrato al cual pertenece el inmueble que será arrendado de los tres (3) últimos periodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

La empresa informará el cálculo del valor promedio de consumo por estrato para la constitución del depósito o garantías.

3. Aceptación de las garantías: Una vez verificados los requisitos legales, previa verificación de la existencia del presente contrato entre el CLIENTE y CELSIA TOLIMA, y que el CLIENTE se encuentra al día en pagos, CELSIA TOLIMA aceptará la garantía.

Es así como aceptada la denuncia del contrato de arrendamiento, el CLIENTE tendrá las siguientes obligaciones especiales:

- a. Realizar los ajustes o actualizaciones del depósito o garantía anexas al formato de denuncia de existencia del contrato de arrendamiento. En caso de

- incumplimiento se restablecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.
- b. Informar a CELSIA TOLIMA con treinta (30) días calendario de anticipación a la terminación del contrato de arrendamiento denunciado acerca de su prórroga; de lo contrario se entenderán terminados los efectos de la denuncia y restablecida la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.
 - c. Aportar, en caso de prórroga del contrato de arrendamiento previamente denunciado, una nueva garantía que cubra el pago del servicio de energía, conforme los parámetros establecidos en los numerales anteriores. Se entenderán terminados los efectos de la denuncia y restablecida la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, hasta tanto el CLIENTE aporte la nueva garantía y la misma haya sido aceptada por ENEROLIMA.
 - d. Comunicar a CELSIA TOLIMA la cesión del contrato de arrendamiento denunciado. Para este evento, es necesario tramitar una nueva denuncia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que las partes convinieron este hecho.
 - e. Aportar una nueva garantía que cubra el pago del servicio de energía cuando se haya hecho efectiva la garantía anterior, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación enviada por CELSIA TOLIMA para el efecto. Lo anterior sin perjuicio de que una vez se hayan hecho efectivas las garantías se restablezca la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

PARÁGRAFO TERCERO: En caso de terminación del contrato de arrendamiento, CELSIA TOLIMA autorizará a la institución financiera respectiva a devolver al interesado las sumas de dinero depositadas con ocasión de la denuncia del contrato de arrendamiento; no obstante, de dichas sumas descontará CELSIA TOLIMA el valor de los servicios prestados hasta la fecha de terminación del contrato de arrendamiento.

CLÁUSULA 7. DERECHOS DEL CLIENTE.- Sin perjuicio de los derechos establecidos por la ley o la regulación, el CLIENTE tiene derecho a:

1. Recibir un servicio continuo y de buena calidad.
2. Obtener de CELSIA TOLIMA la medición de los consumos reales mediante instrumentos técnicamente apropiados.
3. Que se le facture oportunamente el servicio.
4. Conocer el presente contrato o las modificaciones que se le hagan al mismo, y a que se le entregue una copia cuando así lo solicite.
5. Que no se le dé trato discriminatorio en el régimen tarifario respecto de otros CLIENTES que tengan las mismas características que él.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos y que éstas sean atendidas dentro del término legal.
9. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
10. Libertad de elección del prestador de servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
11. Solicitar la suspensión temporal del servicio, si convienen en ello CELSIA TOLIMA y los terceros que puedan resultar afectados.

12. Que se respeten las condiciones uniformes aquí previstas, y a que se cumplan las condiciones especiales cuando se pacten.
13. Disponer de información veraz y oportuna sobre la prestación del servicio, respetando lo consagrado en la Constitución Política.
14. Que CELSIA TOLIMA le notifique de manera oportuna la fecha de suspensión del servicio en caso de mora en el pago del mismo.
15. Acceder a los servicios complementarios que puedan llegar a prestarse, siempre que se den las condiciones técnicas, económicas y jurídicas requeridas.
16. Verificar el funcionamiento de sus equipos de medida, cuando lo considere necesario.
17. Que CELSIA TOLIMA le informe las causas por las cuales se requiere retirar el equipo de medida.
18. A que CELSIA TOLIMA adopte medidas para evitar el deterioro del equipo de medida en caso de retiro. El equipo de medida se embalará en una bolsa diseñada para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio designado por CELSIA TOLIMA o en el que decida el CLIENTE.
19. Que CELSIA TOLIMA le autorice el retiro, cambio o traslado del equipo de medida dentro del mismo predio, previa justificación del hecho.
20. Contar, si lo considera necesario, con una persona que le sirva de testigo hábil dentro de cualquier visita a su bien, sea para revisión, retiro provisional o cambio de algún equipo relacionado directamente con el suministro de energía.
21. Que no se suspenda o corte el servicio hasta tanto no se adelante la actuación administrativa precedente.
22. Terminar el contrato en la forma y condiciones previstas en el mismo, lo que implica la finalización de la relación jurídica entre éste y CELSIA TOLIMA.
23. Dar consentimiento expreso para consultar, verificar, solicitar, procesar, reportar y divulgar el nombre, datos y estado de cartera del CLIENTE en las centrales de riesgo o bancos de datos de información crediticia.
24. A que CELSIA TOLIMA actualice oportunamente ante las bases de datos y centrales de riesgo la información sobre deudas o toda novedad relacionada con el comportamiento de pago de los CLIENTES. Todo reporte negativo permanecerá en el historial del CLIENTE el tiempo que determinen las disposiciones legales que regulen la materia.
25. Exigir identificación por parte de los funcionarios y validar dicha información a través de los medios dispuestos por CELSIA TOLIMA.
26. Ceder el contrato en los términos previstos dentro del presente contrato.
27. Constituir las garantías para el pago del servicio, que lo liberen de la solidaridad en las obligaciones del arrendatario, con una vigencia mínima igual al plazo del contrato de arrendamiento.

CLÁUSULA 8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.- Sin perjuicio de las obligaciones legales o regulatorias, son obligaciones del CLIENTE hasta tanto no finalice el contrato las siguientes:

1. Cumplir con las condiciones técnicas para la prestación del servicio.
2. Contar con equipo de medida individual de su consumo.
3. Atender las instrucciones de CELSIA TOLIMA y/o de entidades competentes para el uso del servicio y de los equipos de medida, adoptando precauciones eficaces para que estos últimos no se alteren, incluso por factores humanos.
4. Corregir de acuerdo con las recomendaciones técnicas y términos que CELSIA TOLIMA le indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de equipos o instrumentos eléctricos utilizados que estén afectando las redes de la compañía o a los demás clientes.
5. No modificar la modalidad o clase de servicio declarado o convenido ni la carga contratada, sin previa autorización escrita de CELSIA TOLIMA.

6. Usar racionalmente el servicio de energía, dando uso seguro y eficiente al mismo, además de utilizarlo únicamente en el inmueble para el fin, modalidad, cuenta, carga y clase de servicio declarado o convenido y reflejados en la factura.
7. Informar de inmediato a CELSIA TOLIMA sobre cualquier alteración que se presente en las instalaciones eléctricas y en el equipo de medida, la propiedad del bien, dirección, u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados por CELSIA TOLIMA.
8. Custodiar la acometida, la red interna y el equipo de medida.
9. Efectuar el mantenimiento de la acometida externa, de la red interna, equipos y aparatos eléctricos, velando por su buena condición.
10. Asumir en su totalidad, en caso de pérdida, daño o destrucción por cualquier causa, incluso por fraude o manipulación, los costos por reposición o reparación de la acometida externa y todos sus elementos asociados.
11. Cambiar, modificar o reparar la red interna y reemplazar previo requerimiento escrito de CELSIA TOLIMA, y dentro del término señalado, los equipos de medida cuando se establezca que no permiten determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. El CLIENTE deberá asumir los costos a que haya lugar.
12. Permitir la revisión de la red y de los equipos de medida, al igual que facilitar el acceso para la lectura periódica de los equipos de medida, por parte de personal autorizado por CELSIA TOLIMA y que se encuentre debidamente identificado por ésta.
13. Permitir la ejecución de las actividades de suspensiones o cortes del servicio, retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en ejecución del contrato. Los copropietarios serán responsables solidarios de los perjuicios que se causen a terceros o a CELSIA TOLIMA cuando la administración o celaduría de un condominio, conjunto cerrado, edificio y/u otro tipo de inmueble que se habite en copropiedad, no permita el libre acceso y de forma permanente para que CELSIA TOLIMA pueda cumplir una orden administrativa, legal o judicialmente amparada de corte o suspensión del servicio de energía eléctrica a un inmueble que haga parte de la copropiedad, de revisión de la red y de los equipos de medida o toma de lecturas. Sin perjuicio de las demás acciones legales que sean procedentes, CELSIA TOLIMA, podrá recurrir al amparo policivo de que trata el artículo 29 de la ley 142 de 1994, para que cesen los actos que entorpezcan el ejercicio de sus derechos.
14. Responder por cualquier irregularidad, anomalía o adulteración relacionada con la utilización del servicio.
15. Cancelar el valor de las revisiones técnicas solicitadas por el CLIENTE, aún en el evento en que el resultado arroje que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento. De otro lado, no se cobrarán las revisiones técnicas al CLIENTE cuando se hagan por iniciativa de CELSIA TOLIMA y no se encuentre alteración alguna en las instalaciones o en el sistema de medición. Cuando se detecten anomalías y/o irregularidades se cobrará la revisión. Este cobro se hará de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de detectarse la no conformidad.
16. Pagar los valores liquidados en la factura por consumos de energía y demás valores autorizados por la ley, este contrato y/o autorizados por el cliente, tales como reconexiones, reinstalaciones, excedentes por cambio de uso o estrato, consumos dejados de facturar de acuerdo con el régimen y estructura tarifaria vigente.
17. Verificar que la factura remitida corresponda al bien receptor del servicio y a que el consumo facturado este de acuerdo con el registro del equipo de medida.
18. Recibir la factura que emita CELSIA TOLIMA por la prestación del servicio. Si el CLIENTE no recibe la factura, dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones o utilizar los medios dispuestos por ésta para que le sea expedido un duplicado, para que la conozca y cancele oportunamente, es decir, la no remisión de la factura no exime al suscriptor del pago oportuno del servicio.

19. Garantizar con un título valor o prestar garantía suficiente para el pago de las facturas y cuentas de cobro a su cargo a solicitud de CELSIA TOLIMA.
20. Dar preaviso a CELSIA TOLIMA para la terminación del contrato con una antelación mínima de un periodo de facturación.
21. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
22. Abstenerse de realizar adulteraciones o modificaciones o cualquier tipo de irregularidad sobre las instalaciones o acometidas internas, tales como acometidas intervenidas, traslados no autorizados, derivaciones externas, o derivaciones inconsultas sobre la red de otro cliente, para su uso indebido, conductas tipificadas como delito de defraudación de fluidos.
23. Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad, defraudación de fluidos, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de CELSIA TOLIMA se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
24. Suministrar a CELSIA TOLIMA información real y cierta que se requiera para identificar el bien objeto de la prestación del servicio, e identificar en qué calidad actúa, es decir, si es propietario, usuario, arrendador, poseedor o tenedor.
25. Estar a paz y salvo por todo concepto con CELSIA TOLIMA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicio o cambio de comercializador.
26. Acreditar el pago de la totalidad de los valores que no sean objeto de recursos, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses según se trate, para poder adelantar cualquier trámite en ese sentido, de conformidad con lo establecido en la ley 142 de 1994.
27. Presentar en forma respetuosa sus peticiones, quejas, reclamos y recursos, y en general todas sus formas de comunicación frente a CELSIA TOLIMA.
28. Cuando la causal de suspensión del servicio fuere la imposibilidad de CELSIA TOLIMA en acceder al equipo de medida por culpa atribuible al CLIENTE, éste deberá reubicar en el exterior del inmueble el equipo de medida como condición previa para la reconexión del servicio.
29. Informar del cambio de empresa prestadora del servicio público de energía en cuanto hace a la actividad de comercialización con una anticipación mínima de un periodo de facturación.
30. Adoptar precauciones eficaces para que los instrumentos que se utilicen para medir el consumo no se alteren.
31. Para efectos de cambio de comercializador el usuario debe contar con paz y salvo por parte de CELSIA TOLIMA de los consumos facturados y constituir mecanismos de pago a favor de CELSIA TOLIMA por los consumos efectuados que no han sido facturados, para ello puede optar por efectuar un prepago, establecer una garantía bancaria o suscribir un acuerdo con el nuevo comercializador, de tal forma que este último se obligue a efectuar los pagos a CELSIA TOLIMA.
32. Serán así mismas obligaciones a cargo del cliente, las especiales establecidas en el numeral 3 del párrafo segundo de la cláusula sexta del presente contrato, y cualquier otra que se que se encuentre contenida a lo largo de este contrato y de sus anexos.

CLÁUSULA 9. DERECHOS DE CELSIA TOLIMA.- La prestación del servicio público de energía eléctrica implica para CELSIA TOLIMA el derecho a:

1. Cobrar los bienes y servicios que presta, incluidos los de energía consumida dejada de facturar, impuestos, mora, cargos de conexión y demás cargos a que haya lugar, así como los servicios prestados por otros, cuando CELSIA TOLIMA haya suscrito convenios para tal fin cuando el cliente lo autorice, dando en todo caso cumplimiento a lo señalado en la ley respecto de los cobros inoportunos al cabo de cinco (5) meses de haber sido entregada la factura.

2. Que se respete la modalidad de uso del bien inmueble informado o convenido para el servicio, y a modificar el cobro de tarifas que correspondan a la modalidad del servicio, en caso de incumplimiento del uso inicialmente aprobado.
3. Realizar en cualquier momento visitas de control al CLIENTE, para verificar el estado de los equipos que se utilizan para medir el consumo, la condición técnica de las instalaciones eléctricas externas como acometida, puesta a tierra, caja y demás elementos utilizados, así como cualquier bien asociado a la prestación del servicio. Esta actividad podrá ser ejecutada por personal contratado el cual debe estar debidamente acreditado por la compañía, informando siempre y en todo caso al CLIENTE la razón de la visita. En caso de que un CLIENTE no atienda la visita o no designe a un representante, CELSIA TOLIMA dejará constancia de la revisión con la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio, sin importar su relación con el predio objeto de revisión.
4. Establecer e informar las necesidades de adecuación técnica del conjunto de medida, las cuales deberán ser realizadas por el CLIENTE en un término no superior a treinta (30) días calendario, siguientes a su comunicación.
5. Solicitar la independización de acometidas compartidas, cuando se evidencie que por esa situación no se puede suspender el servicio al predio en mora. La independización deberá ser realizada por el CLIENTE en un término no superior a treinta (30) días calendario, siguientes a su comunicación.
6. Registrar los datos relacionados y asociados con la prestación del servicio de energía eléctrica a un inmueble, a través de cualquier medio fotográfico, fílmico, etc.
7. Revisar las redes internas de los conjuntos cerrados, condominios, edificios o unidades inmobiliarias cerradas y sus instalaciones eléctricas por iniciativa propia o por solicitud de cualquiera de los residentes, en especial cuando se presenten consumos significativamente altos o bajos injustificados (desviaciones significativas) o cuando exista un riesgo grave que atente contra la seguridad del sistema.
8. Cobrar al CLIENTE las revisiones que este haya solicitado para su red o equipo de medida.
9. Cobrar al CLIENTE el costo de una visita cuando siendo adelantada de oficio por CELSIA TOLIMA, se determine o verifique una anomalía, irregularidad o incumplimiento del contrato.
10. Desconectar aquellos equipos de CLIENTES que causen irregularidades o perjuicios a los sistemas o redes de CELSIA TOLIMA.
11. Suspender el servicio prestado en los términos establecidos en el presente contrato y en las condiciones especiales pactadas. Durante la suspensión ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas.
12. Terminar el contrato, según lo dispuesto en la ley, forma y condiciones aquí previstas; lo que en consecuencia le da derecho a que el CLIENTE pague el valor correspondiente al servicio prestado hasta la fecha de retiro y los demás cargos a que haya lugar, retiro de los equipos instalados en predios del CLIENTE, y a que éste retire sus equipos de predios de CELSIA TOLIMA.
13. Ceder el presente contrato.
14. Efectuar el cobro judicial o extrajudicial de las obligaciones a su favor.
15. Fijar tarifas conforme a las normas legales o formulas tarifarias señaladas por autoridad competente.
16. Usar el espacio público, pasar por predios ajenos, hacer ocupaciones temporales de zonas en esos predios, promover la constitución de servidumbres o la enajenación forzosa de bienes y demás actividades que se requieran para la prestación del servicio en las condiciones establecidas en la ley.
17. Consolidar en las facturas, el valor total de las facturas anteriores no canceladas, las cuales se tienen por aceptadas por el CLIENTE, en forma integral tal como le fueron enviadas, por no haber presentado reclamación a las mismas dentro de los plazos señalados para ello.

18. Interrumpir el servicio en interés del mismo para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, así como para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o terreno, dando aviso a los clientes que se vean afectados, cuando estas puedan ser programadas.
19. Efectuar la suspensión, corte o limitación del servicio, cuando el cliente, cause daño o utilice indebidamente la red o el servicio.
20. Implementar de manera directa o a través de terceros, mediante la contratación con alguna de las centrales de riesgo un banco de datos de deudores morosos del servicio, con el fin que se pueda consultar, verificar, solicitar, procesar, reportar y divulgar el nombre, datos y estado de cartera del CLIENTE, a las centrales de datos de deudores morosos. A partir del momento en que el CLIENTE incurra en mora en el pago de las obligaciones emanadas del presente contrato, CELSIA TOLIMA queda facultada para incorporar todos los datos del CLIENTE y para gestionar su exclusión, una vez cancelada la deuda o en caso de que se hayan registrado abonos mediante acuerdo de pago.
21. Realizar investigaciones de tipo administrativo tendientes a recuperar energía dejada de facturar al predio objeto de este contrato que por acción u omisión no se le ha podido determinar su consumo en forma individual.
22. Retirar y/o retener el equipo de medida como prueba, en casos de indicios de irregularidad o anomalía, hasta el momento de solucionar jurídicamente la situación. En caso de que se determine finalmente una anomalía, CELSIA TOLIMA tendrá derecho a cobrar por el retiro y la instalación del nuevo equipo de medida.
23. CELSIA TOLIMA adelantará las acciones judiciales pertinentes en caso de evidenciar defraudación de fluidos.
24. Usufructuar las redes recibidas de terceros, realizando extensiones, derivaciones, modificaciones u otro tipo de trabajos, en procura de prestar o mejorar el servicio.
25. Colocar sellos de seguridad en los equipos de medida y cobrar al CLIENTE por cada uno de ellos, cuando estos hayan sido retirados sin autorización de CELSIA TOLIMA.
26. Remplazar los sellos de seguridad por nuevos si encuentra que aquellos presentan algún tipo de manipulación, daño, etc. y enviarlos a laboratorio o banco de pruebas certificado para su verificación. La anterior facultad aplica igualmente tratándose de presunta irregularidad o alteración en los elementos de protección, de control, de gabinete o en celdas, tapa de bornera del medidor o similares, etc.
27. Retirar el equipo de medida a fin de establecer técnicamente la existencia de una anomalía o irregularidad, dejando constancia de ello en un documento diseñado para el efecto o acta de verificación o visita, así como del censo de carga, y si a bien lo determina podrá instalar un equipo provisional.
28. Ejecutar en cabeza de cualquiera de los CLIENTES solidarios responsables el cobro de los rubros contenidos en la factura, cuando ésta haya dejado de pagarse oportunamente.
29. Disponer libremente de la ubicación de los sitios o escogencia de entidades o empresas prestadoras del servicio de recaudo.
30. Implementar periódicamente políticas de cartera que viabilicen diferentes opciones de pago para sus CLIENTES.

CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DE CELSIA TOLIMA.- Son obligaciones de CELSIA TOLIMA en ejecución del contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica las siguientes:

1. Liquidar los consumos de energía eléctrica en forma individual teniendo en cuenta la modalidad del servicio, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos adecuados y apropiados.

2. Estimar el consumo del CLIENTE cuando durante un periodo no sea posible medirlo razonablemente con los instrumentos adecuados para ello.
3. Adoptar precauciones para que los instrumentos que se utilicen para medir el consumo no se alteren.
4. Facturar el servicio de energía y demás conceptos, servicios y/o bienes de forma tal, que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al CLIENTE, y el valor de los demás conceptos, bienes o servicios efectivamente autorizados, recibidos o debidos.
5. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado la factura, CELSIA TOLIMA no cobrará los bienes, conceptos o servicios que no fueron facturados por error u omisión, o los valores en investigación por desviaciones significativas frente a consumos anteriores, se exceptúan los casos en que se compruebe alteraciones en la acometida, en la red interna, en sus instrumentos asociados o cuando se impida por cualquier medio tomar la lectura o cuando se compruebe dolo del CLIENTE.
6. Investigar las desviaciones significativas de consumos anteriores, caso en el cual no incluirá en la factura siguiente el valor en investigación, hasta tanto no se determine la causa de la desviación.
7. Establecer la causa de la desviación significativa, y emitir la factura con base en la estimación del consumo; al aclarar la causa de la desviación, la diferencia que resulte frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán a la (s) factura (s) siguiente (s) según sea el caso.
8. Incluir en la factura del servicio, los valores de los diferentes servicios, conceptos y/o bienes que ofrece, y de otros bienes, conceptos y/o servicios, de acuerdo con convenios que haya celebrado con otras empresas a los que el CLIENTE tenga acceso o haya autorizado.
9. Entregar oportunamente las facturas al CLIENTE en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica.
10. Responder dentro del término legalmente establecido contados a partir de su recibo, las peticiones, quejas y recursos que se presenten con ocasión de la prestación del servicio de energía.
11. Disponer de oficinas para recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que se presenten con ocasión de la prestación del servicio de energía.
12. Hacer las reparaciones de las fallas que se presenten en la prestación del servicio contratado.
13. Restablecer o reconectar el servicio por lo menos en el término no mayor a veinticuatro (24) horas hábiles, contadas a partir de la fecha en que se haya superado la causa que dio origen a la suspensión o al corte.
14. Hacer efectivas en las facturas las compensaciones a los CLIENTES que tengan derecho, con ocasión de las fallas en la prestación del servicio que se informen por parte de la actividad de distribución, en los términos señalados por la regulación.
15. Entregar copia del documento donde consten las visitas técnicas efectuadas por CELSIA TOLIMA al bien objeto de la prestación del servicio.
16. Devolver al CLIENTE el equipo de medida y demás elementos de su propiedad y que sean retirados por CELSIA TOLIMA, salvo cuando por razones de tipo probatorio dentro de una actuación administrativa, se requiera mantenerlo por algún tiempo o cuando informado sobre la devolución, el CLIENTE no se presente a recibirlo en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la comunicación, caso en el cual CELSIA TOLIMA no se hará responsable por el equipo de medida no reclamado.
17. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas y toda práctica o conducta que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otros prestadores de servicios públicos domiciliarios.
18. Informar a todos los CLIENTES acerca de las condiciones previstas en el presente contrato y disponer de una copia gratuita del mismo para quien lo solicite.

CLÁUSULA 11. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

11.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- CELSIA TOLIMA prestará el servicio público de energía eléctrica en forma provisional o en forma permanente bajo la modalidad de residencial o no residencial, a toda persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título.

CELSIA TOLIMA suministrará el servicio de energía eléctrica, siempre y cuando exista viabilidad técnica, económica y financiera en las condiciones de continuidad, calidad, normas de seguridad reglamentarias que lo regulan, y se hayan cumplido con los requisitos para la conexión de nuevas cargas que adelante se detallan.

La negación de la conexión al servicio se comunicará por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan la decisión, contra ella proceden los recursos de reposición ante CELSIA TOLIMA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CELSIA TOLIMA podrá prestar el servicio provisionalmente en las condiciones que se establezcan para las zonas de difícil gestión, siempre que desde el punto de vista de la actividad de distribución sea posible hacerlo, excepto que el bien esté ubicado en zona de alto riesgo.

11.2. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- En razón a que CELSIA TOLIMA presta el servicio de energía eléctrica tanto en la actividad de distribución como Operador de Red –OR- así como en la actividad de comercialización, por el presente contrato informa las condiciones que tiene establecidas para que los SUSCRIPTORES POTENCIALES puedan ser legalizados para efectos de la prestación del servicio:

11.2.1. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA CONEXIÓN DE NUEVAS CARGAS.-

1. Toda persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título, que requiera el servicio de energía eléctrica deberá efectuar su solicitud de punto de conexión ante CELSIA TOLIMA, diligenciando el formato indicado por la Compañía y presentando los respectivos anexos, bien sea de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer su voluntad inequívoca de contratar el servicio.

CELSIA TOLIMA suministrará el servicio de energía eléctrica, siempre y cuando exista viabilidad técnica, económica y financiera en las condiciones de continuidad, calidad, normas de seguridad reglamentarias que lo regulan, y se hayan cumplido con los requisitos para la conexión de nuevas cargas que adelante se detallan.

Las solicitudes no requieren la intervención de intermediarios o tramitadores. CELSIA TOLIMA no cobrará ningún valor por la solicitud del servicio o los formatos requeridos para ello, y no responderá por los valores cobrados por terceros, tramitadores o intermediarios.

El SUSCRIPTOR POTENCIAL también podrá solicitar una instalación provisional del servicio de energía eléctrica para consumir en forma temporal o transitoria bien a espectáculos públicos, ferias, fiestas, obras en construcción, circos, juegos de tracciones mecánicas, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas, vallas publicitarias no permanentes, entre otras. En el caso de solicitud para prestación del servicio en locales o negocios que ocupen el espacio público, se deberá adjuntar el permiso expedido por el municipio para la utilización

del espacio público. La prestación del servicio provisional no exime al usuario del cumplimiento de los requisitos técnicos de conexión, medición e instalaciones eléctricas que la norma ha definido para ello, tales como el RETIE, NTC 2050 y las resoluciones CREG en lo referente. El servicio provisional no deberá dar servicio a instalaciones de uso final.

CELSIA TOLIMA prestará hasta por un término no mayor a seis (6) meses el servicio en forma provisional siempre y cuando se dé cumplimiento al RETIE. El término antes señalado no será renovable, por lo que, en caso de requerirse el servicio por un plazo de tiempo mayor, se deberá tramitar nuevamente la solicitud de servicio provisional.

2. Una vez recibida la solicitud, CELSIA TOLIMA, no queda comprometida a la prestación del servicio, se dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formato preparado para ese efecto. Los formatos podrán ser descargados de la página web de CELSIA TOLIMA www.enertolima.com o solicitados en cualquiera de los centros de atención integral al CLIENTE de CELSIA TOLIMA (CAICE); dicho formato no tendrá costo alguno.
3. CELSIA TOLIMA adelantará un análisis preliminar de viabilidad de la conexión y del punto al cual se pueden conectar las cargas de baja y media tensión. Si ésta implica una cualquiera de las siguientes situaciones, lo tratará como estudio particularmente complejo:
 - No existe infraestructura eléctrica frente o cerca al inmueble.
 - El proyecto involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución.
 - El proyecto implica un cambio de nivel de tensión.
 - La carga solicitada por el CLIENTE supere la mínima definida en la norma técnica de CELSIA TOLIMA y la Compañía no cuente con disponibilidad de carga en el transformador que alimenta el sector.
4. CELSIA TOLIMA comunicará la respuesta sobre el punto de conexión al que técnicamente se debe conectar y al que está dispuesta a prestar el servicio de energía eléctrica de un SUSCRIPTOR POTENCIAL, por cualquier medio idóneo, en un plazo que puede variar entre los siete (7) días hábiles y los tres (3) meses, dependiendo de la complejidad del estudio y de los niveles de tensión que se soliciten.

CELSIA TOLIMA solo prestará el servicio siempre y cuando el resultado del estudio haya determinado la viabilidad técnica de la conexión, el bien cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde esté ubicado no haya sido declarada como de alto riesgo y las instalaciones eléctricas y el conjunto de medida cumplan con las normas técnicas establecidas por la autoridad competente y/o CELSIA TOLIMA en cuanto hace a su actividad de distribución; caso contrario deberá comunicárselo y notificárselo por escrito al SUSCRIPTOR POTENCIAL, señalándole las razones o motivos que impiden su prestación; en consecuencia CELSIA TOLIMA podrá negar la conexión del servicio en los siguientes casos:

- a. Por razones técnicas que estén expresamente previstas en este contrato o en la norma técnica de la Compañía.
- b. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo por la autoridad competente.
- c. Cuando el suscriptor potencial no cumpla con las condiciones técnicas y de seguridad establecidas por CELSIA TOLIMA y en el RETIE.

- d. Por no existir redes locales en el lugar donde se encuentra el inmueble del solicitante.
 - e. Cuando las redes y/o instalación y/o conjunto de medida del inmueble no ofrecen las condiciones técnicas, y de seguridad al sistema de CELSIA TOLIMA o a las personas que lo habitan.
 - f. Cuando el usuario incumple con los requisitos de conjunto de medida definidos en la norma técnica de la compañía.
- 4.1. En caso de que el SUSCRIPTOR POTENCIAL haya solicitado un punto de conexión especial, CELSIA TOLIMA podrá ampliar el término de respuesta por tres (3) meses más y así se lo dará a conocer por escrito a éste. El SUSCRIPTOR POTENCIAL deberá considerar que CELSIA TOLIMA en su respuesta indicará el punto de conexión al cual podrá conectarse la carga informada, por lo que es claro que todos los trámites, actividades, acuerdos o contratos para hacer efectiva dicha conexión son de responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR POTENCIAL. Si la red a la que se de viabilidad para conectar la carga no es de propiedad de CELSIA TOLIMA, el SUSCRIPTOR POTENCIAL suscribirá con el propietario de dicha red, el respectivo contrato de conexión.
 - 4.2. Cuando en la respuesta que CELSIA TOLIMA emita, le sea requerido al SUSCRIPTOR POTENCIAL que ejecute por su cuenta las obras necesarias para la conformación de la red, incluidas las de infraestructura, éstas deberán cumplir con la aplicación de las normas que fijen las condiciones técnicas que garanticen la seguridad en los procesos de distribución y utilización de energía eléctrica, en particular con la construcción y uso de redes, acometidas y de las instalaciones eléctricas internas de los inmuebles y/o con los requisitos técnicos y antifraude definidos en la norma técnica de la compañía. No obstante, previo acuerdo entre el SUSCRIPTOR POTENCIAL y CELSIA TOLIMA, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato totalmente independiente del presente.

De acuerdo con lo establecido en el reglamento de distribución expedido por la CREG, en el evento de nuevas redes de uso general realizadas por el SUSCRIPTOR POTENCIAL o el CLIENTE, éste deberá presentar ante CELSIA TOLIMA una garantía que ampare el cumplimiento de las normas técnicas descritas en el reglamento por un monto no inferior al veinte por ciento (20%) de las obras y por un periodo de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos.

Cuando CELSIA TOLIMA asuma la ejecución de las obras de conexión, o cuando se requieran redes de uso general para la conexión, antes de la iniciación de las obras, se suscribirá un contrato de conexión.

5. Una vez efectuadas las obras de qué trata el numeral anterior, adquirido e instalado el conjunto de medida y previa comunicación del SUSCRIPTOR POTENCIAL a CELSIA TOLIMA en ese sentido, ésta efectuará una revisión a fin de verificar que la acometida y en general, todos los equipos que hacen parte de la conexión, según se trate, cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de los equipos no deteriorarán la calidad de la potencia suministrada a los demás CLIENTES y a dar la orden de conexión para la prestación del servicio.
6. CELSIA TOLIMA cobrará las tarifas por cargo de conexión por el valor señalado a través de la factura que en cuanto hace a la actividad de comercialización emita al CLIENTE, según el plan de pago escogido, entre los establecidos por ella; igualmente cobrará los costos de las demás actividades relacionadas con

la conexión tales como instalación del equipo de medida y/o suministro de los materiales de la acometida y/o ejecución de la obra de conexión, incluso los estudios particularmente complejos, siempre y cuando estas hayan sido autorizadas por el SUSCRIPTOR POTENCIAL y/o CLIENTE y realizados e informados en detalle sus costos.

11.2.2. EQUIPO DE MEDIDA.- Por regla general todos los CLIENTES deberán contar con equipo de medición individual para su consumo.

El SUSCRIPTOR POTENCIAL puede suministrar el equipo de medida manifestando tal hecho por escrito al momento de diligenciar la solicitud de servicio. La aceptación del equipo de medida adquirido por él, quedará sujeta a la verificación de sus condiciones técnicas y antifraude mínimas, contempladas en la norma técnica de CELSIA TOLIMA y a la revisión, además debe contar con la calibración emitida por un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Si CELSIA TOLIMA rechaza el equipo de medida, el SUSCRIPTOR POTENCIAL deberá suministrar uno nuevo, de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término sin que el SUSCRIPTOR POTENCIAL suministre e instale el equipo de medida, CELSIA TOLIMA podrá suministrarlo e instalarlo y cobrar su valor en la factura que se emita por el servicio de energía eléctrica.

11.2.3. INSTALACIÓN DEL EQUIPO.- La conexión de la acometida y del medidor, así como el sellado del equipo de medida deberá ser efectuado únicamente por CELSIA TOLIMA o por personal autorizado por ella, mientras que la instalación, retiro, cambio y traslado del equipo de medida deberá ser efectuado o autorizado previamente por CELSIA TOLIMA.

Ninguna persona ajena a CELSIA TOLIMA podrá manipular, alterar, intervenir ni desconectar los aparatos y equipos de medida y control una vez sean conectados por ella.

Para los usuarios que opten por una instalación de medida centralizada dicho sistema debe ser avalado por CELSIA TOLIMA, el software debe ser entregado a CELSIA TOLIMA para su gestión y el sellado del equipo también será efectuado por CELSIA TOLIMA o por personal autorizado por ella; mientras que la instalación, retiro, cambio y traslado del equipo de medida estará a cargo del CLIENTE con autorización previa de CELSIA TOLIMA.

11.2.4. UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA.- Los equipos de medida deberán estar localizados en el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, CELSIA TOLIMA podrá exigir como condición para la reconexión del servicio, el cambio de su localización al exterior del inmueble.

PARÁGRAFO: Las disposiciones establecidas en la presente cláusula se entenderán complementadas en lo pertinente, por las regulaciones contenidas en la norma técnica de CELSIA TOLIMA denominada "Criterios de diseño y normas para la construcción de instalaciones de distribución y uso final de la energía", o aquella que la modifique, derogue, complemente o adicione.

CLÁUSULA 12. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA.- CELSIA TOLIMA verificará cuando lo considere conveniente, el estado del conjunto de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio, caso en el cual el CLIENTE podrá escoger el laboratorio que considere

conveniente para la revisión del equipo de medida, si no lo hace CELSIA TOLIMA lo escogerá.

CELSIA TOLIMA podrá instalar un equipo de medida provisional mientras se determina el estado del equipo de medida retirado. Este equipo provisional deberá estar acreditado por un laboratorio homologado, con un dictamen no superior a un (1) año.

12.1. REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA.- Cuando CELSIA TOLIMA determine que el equipo de medida no permite medir en forma adecuada los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del CLIENTE hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de CELSIA TOLIMA. En los anteriores eventos, CELSIA TOLIMA informará las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida, requiriendo al CLIENTE para que lo adquiera o reemplace por su cuenta dentro del plazo que se le fije, el cual no será inferior a un periodo de facturación. Si el CLIENTE no reemplaza o adquiere el equipo de medida en el plazo que se le fije, CELSIA TOLIMA lo reemplazará por uno nuevo y lo instalará, facturando al CLIENTE el nuevo equipo.

12.2. EQUIPOS DE MEDIDA O MEDIDOR TESTIGO.- CELSIA TOLIMA podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el del CLIENTE o en las redes o líneas eléctricas que alimentan los CLIENTES, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los equipos de medida y/o el correcto uso del servicio. Estos equipos deben cumplir las características exigidas en las normas técnicas y de ello se dejará constancia al CLIENTE advirtiendo que, de presentarse una diferencia entre los registros del medidor del CLIENTE con el medidor testigo, se realizará el procedimiento de revisión y normalización del medidor del CLIENTE; mientras se realiza dicho procedimiento se tendrá el medidor testigo como el medidor principal y los consumos se facturarán con fundamento en el registro del medidor testigo; así como se le indicará que le queda prohibido al CLIENTE manipular bajo cualquier modalidad este medidor.

12.3. GARANTÍA DEL EQUIPO DE MEDIDA.- El correcto funcionamiento del equipo de medida suministrado por CELSIA TOLIMA se avala por un periodo igual a un (1) año. Sólo para los casos en los que se presente defectos en su fabricación, CELSIA TOLIMA lo repondrá por su cuenta. Si el equipo de medida se quema por cualquier tipo de descarga o sobretensión en la red o por manipulación o alteración del mismo, no aplica la reposición por garantía. Si el equipo de medida defectuoso fue suministrado por el CLIENTE, se aplicará la del numeral 12.1 del presente anexo sobre reemplazo del equipo de medida.

12.4. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REDES O ACOMETIDAS INTERNAS.- En caso de pérdida, daño o destrucción del equipo de medida o de la red o acometida interna por cualquier causa, el costo de la reparación o de las reparaciones a que haya lugar, será en todo por cuenta del CLIENTE.

CLÁUSULA 13. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.- CELSIA TOLIMA como OR se obliga para con el CLIENTE a que el servicio público de energía eléctrica se preste con la continuidad y calidad de acuerdo a los índices de referencia definidos por la Comisión Reguladora de Energía y Gas -CREG-.

13.1. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- De acuerdo con el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, el incumplimiento de CELSIA TOLIMA en la prestación continua del servicio será entendido como falla en la prestación del mismo. Para ello debe tenerse en cuenta que la misma se da cuando se presente incumplimiento de los índices de calidad del servicio establecidos en la regulación vigente. La

responsabilidad de CELSIA TOLIMA por falla en la prestación del servicio, está definida en los artículos 136, 137, 139 y 142 de la ley 142 de 1994.

13.2. INCENTIVOS POR CALIDAD DEL SERVICIO.- De acuerdo con lo establecido en la regulación vigente, CELSIA TOLIMA aplicará un esquema de calidad del servicio, el cual le permitirá aumentar o disminuir la tarifa o cargo de distribución que cobre a sus clientes, de acuerdo con la mejora o desmejora de la calidad prestada. Estas mejoras se evaluarán de acuerdo con la calidad de referencia establecida en la regulación.

CLÁUSULA 14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.- En caso de controversias relacionadas con actos de negativa del contrato y facturación del servicio público de energía eléctrica o con la prestación oportuna, cobertura y calidad del servicio, las partes de este contrato podrán acudir al mecanismo de conciliación como forma alternativa de solución de conflictos ante los centros de conciliación de las cámaras de comercio donde ellas existan.

CLÁUSULA 15. GLOSARIO.- Para efectos de evitar controversias o diferencias relativas a la interpretación de las cláusulas, condiciones, obligaciones, derechos establecidos en el presente contrato, así como en la ejecución y terminación del mismo, se señalan a continuación algunas definiciones a tener en cuenta.

En caso de contradicción entre las definiciones de estas y las consagradas en la normatividad vigente, se dará prelación a estas últimas.

- **ABONO:** Cantidad de dinero que un CLIENTE entrega a CELSIA TOLIMA como parte de pago del valor de la factura por la prestación del servicio público de energía eléctrica o por lo correspondiente a cada uno de los vencimientos de un crédito otorgado luego de la suscripción de un acuerdo de pago con ella.
- **ACOMETIDA:** Es el conjunto de obras, accesorios, equipos, cables, ductos y demás elementos que hacen parte de una derivación de la red local del servicio de energía eléctrica hasta el registro de corte del inmueble. En inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o condominios y en general, en las unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general.
- **ACOMETIDA O CONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Se entiende como tal, la instalación no autorizada de accesorios, equipos, cables, ductos y demás elementos para llevar el servicio directamente de la red local; traslado no autorizado, traslado adelantado de una acometida externa, reinstalación no autorizada o adelantada, reconexión no autorizada o adelantada del servicio; ejecución de obras para cualquier derivación externa de la red local o de otra acometida del servicio no autorizada por CELSIA TOLIMA, cuyo objeto aparente es evitar total o parcialmente la medición de consumo por parte de CELSIA TOLIMA.
- **ACTA DE REVISIÓN:** Documento de carácter consecutivo en el que CELSIA TOLIMA hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo.
- **ACTIVACIÓN DEL PREPAGO:** Momento en el cual CELSIA TOLIMA a través del mecanismo que tenga establecido para tal fin, pone a disposición del CLIENTE la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado.
- **AFORO:** Actividad adelantada por CELSIA TOLIMA tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectados o susceptibles de conexión encontrados en un inmueble al momento de la visita.
- **AJUSTES AUTOMÁTICOS EN LA FACTURA:** Son las modificaciones que se hacen en las facturas de los CLIENTES, luego de haberse comprobado datos de esta tales

como carga contratada y cambio de uso del servicio de energía eléctrica, consignados en actas de revisión.

- **ANOMALÍA:** Irregularidad, adulteración y/o alteración técnica en una instalación eléctrica de un cliente, que puede ocasionar la imposibilidad de medir en debida forma el consumo.
- **ALUMBRADO PÚBLICO:** Es el servicio público no domiciliario que se presta con el objeto de proporcionar exclusivamente la iluminación de los bienes de uso público y demás espacios de libre circulación con tránsito vehicular o peatonal, dentro del perímetro urbano y rural de un municipio o Distrito. El servicio de alumbrado público comprende las actividades de suministro de energía al sistema de alumbrado público, la administración, la operación, el mantenimiento, la modernización, la reposición y la expansión del sistema de alumbrado público. La iluminación de las zonas comunes en las unidades inmobiliarias cerradas o en los edificios o conjuntos residenciales, comerciales o mixtos, sometidos al régimen de propiedad respectivo, no hacen parte del servicio de alumbrado público y estará a cargo de la copropiedad o propiedad horizontal. También se excluyen del servicio de alumbrado público la iluminación de carreteras que no estén a cargo del municipio o distrito. El servicio de alumbrado público está a cargo de cada municipio.
- **ASIC:** Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales.
- **AUMENTO DE CARGA:** Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble que aparece registrada en la factura.
- **CARGA CONTRATADA:** Carga autorizada y aprobada por CELSIA TOLIMA a un CLIENTE determinado que aparece representada en la factura o cuenta de cobro.
- **CARGA AFORADA O CAPACIDAD INSTALADA.** Es la sumatoria de las capacidades nominales de los equipos, artefactos e instalaciones de una acometida interna conectados o susceptibles de conexión, encontrados en un inmueble al momento de la visita.
- **CARGO POR APORTES DE CONEXIÓN:** Es aquella suma de dinero que el CLIENTE paga para cubrir los costos involucrados en la conexión al servicio de electricidad.
- **CARGO POR CONSUMO:** Valor que se factura y cobra al CLIENTE por el consumo determinado por la aplicación de las tarifas vigentes para el servicio por el número de unidades consumidas.
- **CELEBRACIÓN DEL CONTRATO:** Existe Contrato de Servicio Público de Energía desde que la EMPRESA 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.
- **CIRCUITO:** Red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, cada sección o tramo se considera como un circuito.
- **CLIENTE REGULADO:** Es aquella persona propietaria, usuaria, tenedora, poseedora, suscriptor y/o arrendataria de un inmueble que no puede escoger o negociar tarifa con CELSIA TOLIMA y tiene que sujetarse a la establecida por la autoridad competente para los clientes en general.
- **CLIENTE NO REGULADO:** Para efectos del presente contrato en concordancia con lo dispuesto en la reglamentación vigente, se entenderá como tal al usuario no regulado; persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a un valor en MW o a un consumo mensual mínimo de energía en MWh por instalación legalizada, definidos por la CREG, cuya energía es utilizada en un mismo predio o en predios contiguos. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el comprador y el vendedor.
- **CÓDIGO DE CUENTA:** Asignación numérica con el que CELSIA TOLIMA identifica los inmuebles o bienes a los cuales les presta el servicio de energía eléctrica.
- **CÓDIGO DE REDES:** Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedidos por CREG a los cuales se somete CELSIA TOLIMA.

- **CÓDIGO O REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN:** Reglamento que regula la actividad de Transmisión Regional y/o Distribución Local de Energía Eléctrica, con base en los principios relacionados con la eficiencia, calidad y neutralidad, en cumplimiento del Art. 23 de la Ley 143 de 1994, contenida en la Resolución CREG 070 de 1998, la cual hace parte integral del Reglamento de Operación y complementa el Código de Redes, en lo pertinente a la actividad de Transmisión Regional y/o Distribución Local.
- **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es la actividad de compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los CLIENTES regulados o no regulados o a otros agentes del mismo mercado.
- **COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Se denomina así a las empresas que como CELSIA TOLIMA desarrollan la actividad de comercialización de energía eléctrica.
- **COMPONENTE LIMITANTE:** Es la parte del sistema eléctrico que determina la máxima capacidad a operar.
- **CONEXIÓN:** Es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el equipo de medida. La conexión comprende la acometida y el equipo de medida. La red interna no forma parte de la conexión.
- **CONSIGNACIÓN DE EQUIPOS:** Es el procedimiento mediante el cual se autoriza el retiro de operación de un equipo, una instalación o parte de ella para mantenimiento.
- **CONSUMO:** Cantidad de kilovatios-hora de energía activa o reactiva, recibidas por el CLIENTE en un periodo determinado, leídos en los equipos de medida respectivos, o calculados mediante la metodología establecida para el efecto.
- **CONSUMO ANORMAL:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo CLIENTE, o con los promedios de consumo de CLIENTES con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por CELSIA TOLIMA.
- **CONSUMO DE SUBSISTENCIA:** Cantidad mínima de electricidad requerida en un mes por un CLIENTE para satisfacer necesidades básicas de acuerdo con lo reglamentado por la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME.
- **CONSUMO ESTIMADO:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros periodos de un mismo CLIENTE, o con base en los consumos promedios de CLIENTES con características similares, o con base en aforos individuales de carga.
- **CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al CLIENTE, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la CREG para los CLIENTES regulados, o a los precios pactados con el CLIENTE, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente en el equipo de medida del CLIENTE.
- **CONSUMO MEDIDO:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del equipo de medida, o en la información de consumos que este registre.
- **CONSUMO NO AUTORIZADO:** Es el consumo realizado a través de una acometida fraudulenta o conexión fraudulenta o conexión no autorizada por CELSIA TOLIMA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos o se realiza cuando el servicio se encuentra suspendido o cortado.
- **CONSUMO PREPAGADO:** Consumo que un CLIENTE paga en forma anticipada a CELSIA TOLIMA ya sea porque el CLIENTE desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el CLIENTE se acoge voluntariamente a la instalación de equipos medidores de prepago.
- **CONSUMO PROMEDIO:** Es el que se determina con base en suma de los consumos históricos del CLIENTE, dividido entre el número de consumos.
- **CONSUMO VÁLIDO:** se considera un consumo válido cuando su registro es mayor a cero (0) kWh/mes.

- **CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual la EMPRESA presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las Condiciones Uniformes aquí definidas. Existe Contrato de Servicio Público de Energía aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno algunos CLIENTES.
- **CONTRIBUCIÓN:** Es un gravamen que los CLIENTES residenciales de estratos 5 y 6, así como los industriales y comerciales y no regulados pagan, por encima del costo unitario de prestación del servicio y cuyo valor resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación.
- **CORTE DEL SERVICIO:** Es la pérdida del derecho a recibir y consumir el servicio público de energía eléctrica.
- **COSTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Es el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado, expresado en pesos por kilovatio hora (\$/kWh) y en pesos por factura que resulta de aplicar la fórmula tarifaria general establecida en la regulación, y que corresponde a la suma de los costos eficientes de cada una de las actividades de la cadena eléctrica.

$$CUv_{n,m,i,j} = G_{m,i,j} + T_m + D_{n,m} + Cv_{m,i,j} + PR_{n,m,i,j} + R_{m,i}$$

$$CUf_{m,j} = Cf_{m,j}$$

- **CONTRATO DE ADHESIÓN.** El CLIENTE en virtud de esta característica, acepta incondicionalmente el contenido del presente Contrato en toda su extensión, pues se presume legal.
- **CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- **CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA o DE UN TERCERO.** Responsabilidad que recae exclusivamente en una persona y eximen de toda responsabilidad a CELSIA TOLIMA S.A. E.S.P., por un hecho que le pudiera ser imputable.
- **DEBIDO PROCESO:** Principio y derecho constitucional consagrado en el artículo 29 de la Carta Política que guarda relación directa con el derecho a la defensa y que se rompe en la medida en que se omite un procedimiento procesal o se viola sustancialmente una norma. Hacen parte del debido proceso el derecho a la defensa, el de contradicción de la prueba, el consagrado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y el de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional.
- **DECISION EMPRESARIAL:** Acto administrativo expedido por CELSIA TOLIMA en ejercicio de una función pública.
- **DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS:** Es un delito tipificado en el artículo 256 del Código Penal y definido por este así: Aquel que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos medidores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- **DESVIACIÓN ESTÁNDAR:** Es una medida de dispersión, que nos indica cuánto pueden alejarse los valores respecto al promedio (media).
- **DÍAS:** Cuando dentro del presente contrato se haga mención a días, se entienden suprimidos los días sábados, domingos y feriados a menos de expresarse lo contrario.
- **DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.** Es la actividad de transportar energía que CELSIA TOLIMA realiza como distribuidor a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 kV.
- **ENERGÍA ACTIVA:** Energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo o iluminación. En Colombia se factura en \$/kWh (kilovatios hora)

- **ENERGÍA NO FACTURADA:** Energía que por acción u omisión de CELSIA TOLIMA o del CLIENTE no fue facturada dentro del periodo correspondiente.
- **ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA:** Energía utilizada para magnetizar transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas.
- **EQUIPO DE MEDIDA:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de energía y de los parámetros de calidad de la misma.
- **ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA:** Es la clasificación de los bienes inmuebles residenciales que hace un municipio en atención a los factores y procedimientos que determine la Ley.
- **ESTRATO SOCIO ECONÓMICO:** Nivel de clasificación de la población con características similares en cuanto a grado de riqueza y calidad de vida, determinado de manera indirecta mediante condiciones físicas de las viviendas y su localización, utilizando la metodología establecida por planeación Nacional y los parámetros definidos por la autoridad competente.
- **ESTUDIO PRELIMINAR:** Es el procedimiento mediante el cual CELSIA TOLIMA determina la factibilidad de la conexión y del proyecto eléctrico de un bien y, las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de prestar el servicio público de energía.
- **ESTUDIO DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO:** Se define como aquel que involucra como proyecto el montaje de una subestación o transformador de distribución o aquél que conlleva un cambio de voltaje para atender al CLIENTE. Podrá ser cobrado al CLIENTE de manera detallada.
- **FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA:** Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los equipos de medida para obtener el consumo real en un periodo de facturación. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencia.
- **FACTURACIÓN:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura al CLIENTE, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, liquidación otros conceptos, elaboración y entrega de la factura.
- **FACTURA:** Es la cuenta de cobro que CELSIA TOLIMA entrega o remite al CLIENTE, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo del contrato. En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del CLIENTE, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente.
- **FRONTERA COMERCIAL.** Se define como frontera comercial entre el OR, o el Comercializador y el CLIENTE los puntos de conexión del equipo de medida, a partir del cual este último se responsabiliza por los consumos, y riesgos operativos inherentes a su Red Interna.
- **FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO.** Factores ajenos a la voluntad de CELSIA TOLIMA, que la eximen de toda responsabilidad en el evento de un hecho dañoso.
- **INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO:** Son las nuevas acometidas para una o varias unidades segregadas legalmente de un inmueble con autorización de CELSIA TOLIMA que requiere autorización del propietario o poseedor del mismo.
- **INMUEBLE:** Bien que cumple con las condiciones del código civil para recibir ese calificativo.
- **INQUILINATO:** Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2 ó 3, con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.
- **INSTALACIÓN ELECTRICA:** Conjunto de una serie de elementos que permiten la conexión de la energía eléctrica al cliente, tales como el equipo de medida, sellos, cajas, celdas, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc. y sus conexiones eléctricas.
- **IRREGULARIDAD.** Es toda anomalía técnica en las instalaciones eléctricas y/o el equipo de medida de un usuario que afecta directa o indirectamente la fidelidad de la medida.
- **LECTURA:** Registro del consumo que marca el equipo de medida.

- **LIBERTAD REGULADA:** Régimen de tarifas mediante el cual la CREG fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales CELSIA TOLIMA puede determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al CLIENTE.
- **LIBERTAD VIGILADA.** Régimen de tarifas mediante el cual CELSIA TOLIMA puede determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar a la CREG, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.
- **EQUIPO DE MEDIDA.** Es el aparato, dispositivo o equipo que mide la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.
- **MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA:** Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.
- **MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA:** Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.
- **MERCADO DE ENERGÍA MAYORISTA:** conjunto de sistemas de intercambio de información entre los generadores y los comercializadores que operan en el SIN, que permite a estos agentes realizar sus transacciones de compra y venta de electricidad tanto de corto como de largo plazo.
- **EQUIPO DE MEDIDA DE PREPAGO:** Dispositivo que permite la entrega al CLIENTE de una cantidad predeterminada de energía, por la cual paga anticipadamente.
- **MEDIOS DE PRUEBA.** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 174 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, servirán todos y cada uno de los medios que sean útiles para la formación del convencimiento de CELSIA TOLIMA en sus actuaciones administrativas.
- **MODALIDAD DEL SERVICIO:** Se refiere a la actividad del servicio para la cual el CLIENTE solicita recibir el servicio en las modalidades de residencial o no residencial.
- **MODALIDAD RESIDENCIAL:** Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.
- **MODALIDAD NO RESIDENCIAL:** Es aquel que se presta para otros fines diferentes al residencial.
- **NIVELES DE TENSIÓN:** Los sistemas de Transmisión Regional y/o Distribución Local se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación, según la siguiente definición:
 Nivel 4: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV y menor a 220 kV.
 Nivel 3: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor de 57,5 kV.
 Nivel 2: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV.
 Nivel 1: Sistemas con tensión nominal menor a 1 kV. (Fuente: R.CREG - 097-2008; Art 1)
 Las tensiones hacen referencia al Sistema de Transmisión Nacional (STN)
- **NOMENCLATURA:** Asignación numérica y alfanumérica que realiza la autoridad municipal para identificar un inmueble de otro.
- **NOTIFICACIÓN:** Es toda acción inequívoca que se sigue para comunicar los efectos de un acto de carácter administrativo de conformidad con la legislación vigente.
- **PERIODO DE FACTURACIÓN:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del equipo de medida de un inmueble, cuando el equipo de medida instalado no corresponda a uno de prepago.
- **PETICIÓN:** Es uno de los mecanismos en virtud del derecho constitucional que le asiste, mediante el cual un CLIENTE o no del servicio, solicita a CELSIA TOLIMA en interés particular o general, de manera respetuosa, cualquier información relacionada con la prestación del servicio o la ejecución del contrato, con el fin de

obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunica o notifica.

- **PLAN DE EXPANSIÓN:** Programa de inversión establecido por CELSIA TOLIMA para ser ejecutado en un periodo determinado, tendiente a ampliar la cobertura de prestación del servicio de energía eléctrica en aquellas áreas en donde éste no es suministrado. El plan se desarrollará y ejecutará de acuerdo con las disposiciones que rigen el presupuesto interno, el plan de ordenamiento territorial y la normatividad existente.
- **PREPAGO:** compra de energía que efectúan los CLIENTES con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.
- **POTENCIA:** Es la cantidad de energía entregada o absorbida por un elemento en un momento determinado. Se mide en W (léase vatios)
- **PROVISIONAL:** Servicio de energía eléctrica que se presta en forma temporal hasta máximo por seis (6) meses.
- **PUNTO DE CONEXIÓN:** Sitio en el cual un CLIENTE está conectado al Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local con el propósito de recibir allí la energía eléctrica para consumo.
- **QUEJA:** Es el mecanismo por el cual un CLIENTE o no del servicio pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados colaboradores al servicio de CELSIA TOLIMA o con la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio.
- **RACIONAMIENTO:** suspensión temporal y/o colectiva del servicio de energía eléctrica por razones técnicas o de seguridad en la operación del sistema eléctrico.
- **RECARGO:** Sobre costo por la aplicación de una tasa de interés al valor no pagado de la factura por el CLIENTE, en forma oportuna o dentro del plazo estipulado.
- **RECLAMO O RECLAMACIÓN:** Es el género que comprende a las especies de Petición y de Recurso.
- **RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Es el proceso mediante el cual CELSIA TOLIMA reanuda la prestación del servicio de energía eléctrica cuando se ha suspendido temporalmente, por cualquier causa, una vez ha desaparecido la causa que le dio origen, y que dio lugar al cobro de un derecho por este concepto a favor de CELSIA TOLIMA.
- **RECURSOS:** Son los mecanismos mediante los cuales el CLIENTE , dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se la haya notificado una decisión de CELSIA TOLIMA en relación con un reclamo por facturación o un acto con carácter administrativo referido al servicio que presta la compañía, tales como la negación a la prestación del servicio, la suspensión o corte del servicio, le manifiesta por escrito a ésta, su inconformidad por todos o algunos de los argumentos considerados para decidir, con el fin que la compañía o la Superintendencia de Servicios Públicos los revise para modificarlos, aclararlos o ratificarlos.
- **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el recurso que se presenta ante el mismo colaborador de CELSIA TOLIMA que produjo la decisión o profirió el acto.
- **RECURSO DE APELACIÓN:** Es el recurso que normalmente otorga la ley para controvertir las decisiones de CELSIA TOLIMA, que se interpone subsidiariamente al de reposición en un mismo escrito ante el colaborador que profirió el acto y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial el recurso de reposición.
- **RED DE USO GENERAL:** Red pública que no forma parte de acometidas o de instalaciones internas.
- **RED LOCAL O DE DUCTOS:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público de energía eléctrica a una comunidad, del que se derivan las acometidas de los inmuebles.
- **RED INTERNA:** Es el conjunto de redes o tuberías, obras, accesorios, equipos, cables, ductos y demás elementos que conforman el sistema de suministro del servicio público de energía eléctrica a un inmueble a partir del equipo de medida, o, en el caso de los suscriptores o CLIENTES sin equipo de medida, a partir del

registro de corte del inmueble. Para inmuebles en propiedad horizontal, condominios o cualquier otro bien en copropiedad, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. En el caso de CLIENTES sin equipo de medida la acometida se entiende a partir del registro de corte del inmueble. Se le conoce también como instalación interna o acometida interna.

- RED PÚBLICA: Es aquella red que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad de la red.
- REFACTURACIÓN: Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.
- REGISTRO DE CORTE: Cajilla generalmente empotrada en donde se ubica un dispositivo que permite el corte de la energía a un bien. En su ausencia, entiéndase por aquel, la parte de la acometida externa más cercana al equipo de medida si lo hubiere. Si no hubiere equipo de medida, entiéndase por tal, la parte de la acometida más cercana al bien que permite suspender el suministro del servicio.
- REGISTRO DE CORTE GENERAL: Armario que almacena los instrumentos de corte individual en los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o condominios. En su defecto, entiéndase como la parte de la acometida en donde se derivan las conexiones a cada equipo de medida.
- REINSTALACIÓN DEL SERVICIO: Es el restablecimiento del servicio o la instalación que se hace nuevamente del servicio público de energía eléctrica cuando ha sido cortado por causas imputables al CLIENTE, siempre y cuando elimine la causa que lo originó y exista disponibilidad técnica para hacerlo.
- RESPONSABILIDAD OBJETIVA. Fundamento jurisprudencial que se basa en el hallazgo de un hecho anómalo derivado de una conducta delictiva, que produjo o está produciendo perjuicio o daño patrimonial, que no se imputa a una persona en particular, por lo que basta solo con encontrar el hecho y que en virtud de la solidaridad es el CLIENTE (Usuario, poseedor, suscriptor y/o propietario) el llamado a responder por los daños que cause el hecho. Esta clase de responsabilidad está proscrita en el derecho penal, pero se encuentra vigente en el derecho administrativo.
- RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.
- REVISIÓN: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza CELSIA TOLIMA, directamente o a través de terceros a un inmueble o bien que va a recibir o ya tiene servicio.
- SELLO DE CONDENACIÓN: Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a CELSIA TOLIMA.
- SERVICIO DE CONEXIÓN: es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la instalación eléctrica. Estas actividades incluyen los siguientes conceptos: Estudio de la Conexión, Suministro del equipo de medida y de los Materiales de la Acometida, Ejecución de la Obra de Conexión, Instalación y Calibración Inicial del equipo de medida de Energía cuando se trata de un equipo de medición de tipo electromecánico, y Revisión de la Instalación de la Conexión, incluida la Configuración y/o Programación del equipo de medida de Energía cuando el aparato de medición es de tipo electrónico.
- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA CONEXIÓN: Corresponden a la Calibración del Equipo de Medida posterior a la calibración inicial, cuando el equipo de medición es de tipo electromecánico, la Reconexión y la Reinstalación del servicio de electricidad cuando sea del caso.
- SIN: Sistema Interconectado Nacional.
- SSPD. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- SUBSIDIO. Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo unitario de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento que pueden recibir, en el valor de la factura, los CLIENTES –usuarios- de menores ingresos que se encuentren ubicados en los estratos 1,2 y 3, denominado subsidio sobre el consumo de subsistencia.

- SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica a la que CELSIA TOLIMA también ha denominado CLIENTE con la cual se celebra el presente contrato.
- SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios.
- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Interrupción temporal del servicio de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley o en el presente contrato.
- TARIFA: Valor que le asigna CELSIA TOLIMA a cada kilovatio hora suministrado al CLIENTE, de acuerdo con los procedimientos y factores que previamente ha establecido la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS. De acuerdo con la Ley 428 de 1998, son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.
- USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario de energía, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.
- VIA GUBERNATIVA: Etapa procesal mediante la cual se da la oportunidad al CLIENTE para acceder al control de legalidad de los actos expedidos por CELSIA TOLIMA.
- VOLTAJE: Potencial con el que se puede transportar energía eléctrica. También se denomina "nivel de tensión". A mayor voltaje, se puede transportar mayor cantidad de energía. El voltaje se mide en V (léase voltios)
- ZONAS: Es cada una de las divisiones territoriales, en que está organizada CELSIA TOLIMA para prestar el servicio.

CLÁUSULA 16. VIGENCIA Y TRANSICIÓN.- El presente contrato rige a partir de la fecha de su publicación por cualquier medio idóneo, sin perjuicio que el CLIENTE pueda solicitar copia del mismo en cualquier momento y deja sin efectos jurídicos el contrato que regía las relaciones entre CELSIA TOLIMA y los CLIENTES. Todas las actuaciones de los CLIENTES frente a CELSIA TOLIMA iniciadas en vigencia el contrato anterior, seguirán rigiéndose por ese, salvo que resulte más conveniente adecuarlas a este y concurra la voluntad de los participantes.

CLÁUSULA 17. DURACIÓN DEL CONTRATO.- El presente contrato es por término indefinido y se entiende celebrado a partir del momento que técnica, económica, ambiental y públicamente el CLIENTE y el bien para el cual se solicitó el servicio cumplen las condiciones uniformes previstas por CELSIA TOLIMA, que conforme la regulación se denomina Operador de Red -OR- en cuanto hace a la actividad de distribución y, se compromete a que tanto él como el bien continuarán cumpliendo con las condiciones previstas para prestar el servicio y finaliza en los casos de terminación del contrato que más adelante se señalan.

PARÁGRAFO: No obstante, el término indefinido aquí previsto, los CLIENTES y CELSIA TOLIMA podrán mediante acuerdo adicional establecer un plazo por tiempo determinado de duración del contrato de prestación del servicio de energía eléctrica.

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

Dado en Ibagué, a los 30 días del mes mayo de 2019.

ANEXO 1. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

1.1. PERIODO DE FACTURACIÓN.- CELSIA TOLIMA factura el consumo de sus CLIENTES en intervalos de tiempo mensual o bimestral siempre y cuando el equipo de medida no sea de prepago, a su vez clasifica dichos intervalos en diferentes ciclos de facturación para efectos de distribuir equitativamente el proceso de recaudo y de atención a los CLIENTES, según se trate de CLIENTES ubicados en zonas rurales o urbanas; en todo caso CELSIA TOLIMA tiene especial cuidado de informar con claridad tal periodo y ciclo en la factura que expide y entrega.

CELSIA TOLIMA, de acuerdo con el crecimiento de su mercado, ajustará los ciclos de facturación en los que tiene distribuidos sus CLIENTES sin que se requiera notificación previa de estos ajustes.

1.2. CONTENIDO DE LA FACTURA.- CELSIA TOLIMA identifica y cobra a través de una factura, los diferentes cargos por la prestación del servicio público de energía eléctrica, impuestos, tasas y contribuciones de ley, publicaciones autorizadas y demás servicios o actividades complementarias prestadas, a los cuales el CLIENTE tenga acceso según las tarifas establecidas y publicadas o informadas según el caso, y los cargos correspondientes a la prestación del servicio de otras empresas con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas indican el hecho de que CELSIA TOLIMA está sujeta al control y vigilancia de la "SSPD" y tienen como mínimo la siguiente información exigida por autoridad competente:

1. La denominación de "Factura" y su correspondiente número.
2. El nombre de COMPAÑÍA ENERGÉTICA DEL TOLIMA S.A. E.S.P. y el Nit.
3. El código que identifica al CLIENTE.
4. La fecha de emisión.
5. El nombre o razón social del CLIENTE.
6. La dirección o sitio de ubicación del inmueble al que se le suministra el servicio y el municipio.
7. El estrato socioeconómico si es residencial, la modalidad de uso del servicio y la carga contratada.
8. El periodo por el cual se cobra el servicio, consumo en kilovatios correspondiente a ese periodo y su valor.
9. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
10. El valor del kilovatio y los cargos expresamente autorizados por la regulación vigente.
11. El número de periodos vencidos.
12. La lectura actual y anterior.
13. El consumo en kilovatios correspondientes al servicio de los últimos seis (6) meses; y de los últimos tres (3) periodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales. En defecto de lo anterior, el promedio de consumo en kilovatios del servicio de los seis (6) últimos meses.
14. Valor a cargo de CELSIA TOLIMA, valor de otras empresas, valor discriminado de impuestos, deudas atrasadas, cuotas de financiación, intereses, intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada, valores en reclamación, recargos, monto de los subsidios y base de su liquidación, cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, valor de los cargos por concepto de reconexión, consumos dejados de facturar, reinstalación del servicio cuando a ello hubiere lugar, otros cargos autorizados por el CLIENTE, etc.
15. El valor discriminado del impuesto de alumbrado público cuando haya celebrado convenios de administración y/o recaudo con los obligados directamente según la ley a prestar el servicio de alumbrado público.
16. Fecha máxima para el pago oportuno.

17. Fecha de suspensión y/o corte.
18. Valor total de la factura.
19. En cuanto a la actividad de distribución, indicar los valores de calidad calculados a compensar.
20. El costo unitario de prestación del servicio (CU) o costo económico que resulta de desagregar los costos de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía.

1.3. TARIFAS APLICABLES.- De conformidad con lo señalado en la cláusula primera del presente contrato CELSIA TOLIMA una vez determinado el consumo de cada CLIENTE en cada periodo de facturación, aplicará las tarifas calculadas según la fórmula establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG, que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente a su ciclo de facturación si se trata de un CLIENTE REGULADO; si se trata de un CLIENTE NO REGULADO, se aplicará la tarifa negociada.

1.4. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO.- Con excepción de los CLIENTES que tengan equipo de medida de prepago, CELSIA TOLIMA establecerá el consumo con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, multiplicada por el factor del respectivo equipo de medida.

Para el caso de los CLIENTES NO REGULADOS, el total de la energía a liquidar se determinará con base en los consumos de energía leídos por CELSIA TOLIMA de forma horaria, a partir de los registros tomados del equipo de medida.

En caso de no poder determinarse el consumo por diferencia de lecturas, por alguna de las siguientes causales:

- Que el inmueble carezca de equipo de medida por razones de interés social o de seguridad.
- Por hurto del equipo de medida.
- Por no permitir a CELSIA TOLIMA y/o al personal autorizado por esta, el acceso al equipo de medida para tomar la lectura.
- Por la no exteriorización del equipo de medida.
- Por retirar el equipo de medida sin autorización de CELSIA TOLIMA.
- Por no adquirir o reparar el equipo de medida a satisfacción de CELSIA TOLIMA en el plazo que esta haya fijado.
- Por fuerza mayor o caso fortuito.
- Por causas no imputables a CELSIA TOLIMA.
- Entre otros.

El consumo se obtendrá mediante alguna de las siguientes formas:

1.4.1. PROMEDIO DEL ESTRATO SOCIOECONÓMICO.- Para CLIENTES RESIDENCIALES, que no posean equipo de medida, el consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de CLIENTES de su mismo estrato socioeconómico que cuenten con medida y se encuentren en circunstancias similares.

1.4.2. CARGA AFORADA.- Para los CLIENTES NO RESIDENCIALES, que no cuenten con equipo de medida, el consumo se determinará con base en aforos individuales, caso en el cual el factor de utilización que se aplicará será del treinta por ciento (30%), a excepción de los clientes industriales, cuyo factor de utilización a aplicar será del cuarenta por ciento (40%).

El servicio de energía para ÁREAS COMUNES que corresponda a iluminación de vías o exteriores de los conjuntos habitacionales y que no disponga de equipo de medida se calculará con un factor de utilización del cincuenta por ciento (50%).

1.4.3. PROMEDIO INDIVIDUAL.- Para clientes que durante un periodo de facturación no sea posible tomar la lectura del equipo de medida, su consumo se determinará con base en el consumo promedio individual del mismo CLIENTE de los últimos seis (6) meses y en caso de CLIENTES con periodos de consumo inferior a seis (6) meses, se realizará con base en el consumo promedio de los periodos en los cuales se haya registrado consumo de energía.

1.4.4. CONSUMO DE ÁREAS COMUNES DE CONJUNTOS HABITACIONALES.- Cuando exista equipo de medida independiente para las áreas comunes, el consumo se establecerá por diferencia de lecturas; en caso de no existir dicho equipo se determinará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el macromedidor del conjunto habitacional y la suma de los equipos de medida individuales. En todo caso será obligación del conjunto habitacional instalar el macromedidor necesario para la medición del consumo.

1.4.5. CONSUMO PROVISIONAL O NO PERMANENTE.- El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente, siempre y cuando no se acuerde previamente entre el CLIENTE y CELSIA TOLIMA que el mismo se determinará con base en un equipo de medida, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización del cincuenta por ciento (50%) cuando se conecten a la red secundaria o con base en la capacidad instalada de transformación y un factor de utilización del sesenta por ciento (60%) en los demás casos. En casos en los cuales CELSIA TOLIMA evidencie factores de utilización diferentes a los mencionados se establecerán de acuerdo con las condiciones para las cuales fue adquirido el servicio.

1.4.6. CONSUMO A CLIENTES CON EQUIPO DE MEDIDA DE PREPAGO.- El consumo a facturar a los CLIENTES cuyo equipo de medida sea prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el CLIENTE pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del equipo de medida.

El CLIENTE podrá pedir copia a CELSIA TOLIMA de la información mínima que contiene una factura dentro del mes siguiente a la activación del prepago. Adicionalmente tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado.

1.4.7. ACCIÓN U OMISIÓN DE CELSIA TOLIMA EN LA MEDICIÓN.- Se entiende que existe acción u omisión de CELSIA TOLIMA entre otros, en los siguientes casos:

1. La no colocación de equipos de medida en un periodo superior a seis (6) meses después de la conexión del CLIENTE, siempre y cuando éste no sea de aquellos que carezcan de equipo de medida por razones de orden técnico, interés social y de seguridad o asentamientos subnormales.
2. Cuando investigando la causa que originó la desviación significativa, no la establezca al cabo de cinco (5) meses de presentada.
3. Estimar el consumo por más de un (1) periodo por causa no atribuible al CLIENTE.

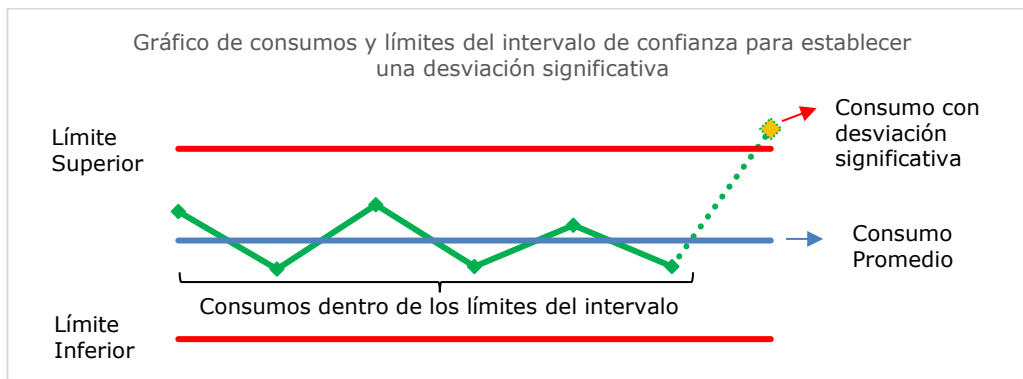
CELSIA TOLIMA podrá tener hasta el 5% de la totalidad de sus CLIENTES sin equipo de medida, caso en el cual no se configurará la omisión enunciada en el numeral 1. Una vez el inmueble cuente con equipo de medida, se abonará o cargará el consumo registrado, para que sea facturado en el siguiente ciclo de facturación.

1.4.8. DETERMINACIÓN DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMOS.- Para elaborar las facturas, CELSIA TOLIMA adoptará mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas frente a

consumos anteriores tal y como lo consagra el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de CLIENTES en circunstancias semejantes o mediante aforo individual. Una vez se aclare la causa de la desviación, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al CLIENTE, según sea el caso.

Para el cálculo de las desviaciones significativas CELSIA TOLIMA utilizará la fórmula de Desviación Estándar, esta metodología permite comparar el comportamiento del consumo registrado por el CLIENTE con su histórico, ya que cada instalación tiene comportamientos particulares. Para saber si un consumo registra una desviación significativa, se debe establecer si dicho consumo supera los LÍMITES DEL INTERVALO DE CONFIANZA que determina la desviación estándar, calculada a partir de los consumos registrados en los últimos seis (6) meses.

PARÁGRAFO PRIMERO: En la práctica, no se revisarán desviaciones si el consumo, objeto de análisis, es inferior a 240 kWh/mes.



CALCULO DE LOS LÍMITES DE INTERVALOS DE CONFIANZA:

$$\text{Límite Superior} = [\text{Consumo promedio} + (F * \text{Desviación Estándar})]$$

$$\text{Límite Inferior} = [\text{Consumo promedio} - (F * \text{Desviación Estándar})]$$

Donde:

1. CONSUMO PROMEDIO: es la suma de los consumos históricos, dividido entre el número de consumos. Para establecer el consumo promedio es necesario tener en cuenta:

- Se deben seleccionar los consumos históricos registrados durante los seis (6) meses anteriores al consumo analizado.
- Los consumos históricos deben ser válidos, es decir mayores a cero (0). Si se registran consumos iguales a cero (0), estos se excluyen del cálculo.

$$\text{Consumo Promedio} = \frac{\text{Sumatoria de consumos}}{\text{Número de consumos} > \text{a cero}}$$

Ejemplo 1:

$$\text{Consumo Promedio} = \frac{(271 + 293 + 280 + 260 + 308 + 290)}{6} = \frac{1.702}{6} = 283,67$$

Ejemplo 2:

$$\text{Consumo Promedio} = \frac{(271 + 293 + 0 + 260 + 308 + 290)}{6} = \frac{1.422}{6} = 237,00$$

- Si no existen consumos históricos o todos son igual a cero (0), se aplican los límites por defecto establecidos en el ítem 4.

2. F = FACTOR CONSTANTE: es la cantidad de desviaciones estándar que se consideran para establecer los límites máximos y mínimos, en que puede variar el consumo. El factor se establece a partir de la desviación estándar de cada caso y su valor corresponde al determinado en los siguientes rangos:

Desviación Estándar	Factor "F"
Entre 0 y 40	20
Mayor a 40 y menor o igual a 80	10
Mayor a 80 y menor o igual a 120	5
Mayor a 120	4

3. DESVIACION ESTANDAR: La Desviación se obtiene de la siguiente forma:

- A cada uno de los consumos validos (mayores a cero) se le resta el consumo promedio calculado en el paso anterior y cada uno de estos resultados es elevado al cuadrado.
- La suma de los resultados anteriores se divide entre el número de consumos validos (CV).
- Al resultado anterior se le saca la raíz cuadrada.

$$\text{Desviación Estándar} = \sqrt{\frac{\sum(\text{Consumo Validos (1 al 6)} - \text{Consumo Promedio})^2}{\#CV}}$$

Aplicando la formula al ejemplo 1, tenemos:

Desviación Estándar=

$$= \sqrt{\frac{(271-283,67)^2+(293-283,67)^2+(280-283,67)^2+(260-283,67)^2+(308-283,67)^2+(290-283,67)^2}{6}}$$

$$= \sqrt{\frac{160+87+13+560+592+40}{6}} = \sqrt{\frac{1453}{6}} = \mathbf{16}$$

Una vez hallados el Consumo promedio, el Factor y la Desviación Estándar, los límites se despejan así:

$$\text{Límite Superior} = [\text{Consumo promedio} + (F * \text{Desviación Estándar})]$$

$$\text{Límite Inferior} = [\text{Consumo promedio} - (F * \text{Desviación Estándar})]$$

$$\text{Límite Superior} = [284 + (20 * 16)] = \mathbf{595}$$

$$\text{Límite Inferior} = [284 - (20 * 16)] = \mathbf{- 28}$$

4. LIMITES POR DEFECTO:

- Si no existen consumos históricos o todos son iguales a cero (0), por defecto el límite inferior es 20 y el límite superior 1.000.
- Si la desviación es cero (0), se aplica por defecto como límite inferior 20 y límite superior 1.000.
- Si el límite inferior calculado es menor a 20, por defecto se establece el límite inferior en 20.
- Si el límite superior calculado es menor que 20, por defecto se establece como límite superior 1.000.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando CELSIA TOLIMA adelante la verificación de las conexiones y/o correcto funcionamiento del equipo de medida de un CLIENTE, este podrá ser asistido durante la visita por parte de un técnico electricista o testigo hábil, caso en el cual CELSIA TOLIMA concederá quince (15) minutos antes de iniciar dicha revisión.

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando CELSIA TOLIMA realice dos (2) visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan realizar por causa imputable al CLIENTE, siempre y cuando de estas exista acervo probatorio, CELSIA TOLIMA podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el CLIENTE afectado podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación.

PARÁGRAFO CUARTO: 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 o uso no autorizado del servicio, se dará lugar a la confirmación de la desviación sin que esta situación exima al CLIENTE de un eventual cobro de recuperación de energía por consumos no registrados.

1.5. OTROS COBROS

CELSIA TOLIMA podrá incluir en la factura el cobro de valores distintos al cobro de energía eléctrica como son la adquisición de otros bienes, servicios públicos u otros conceptos legalmente permitidos siempre que: a) El CLIENTE así lo autorice, b) el valor ajeno al servicio público se totalice por separado y c) CELSIA TOLIMA no suspenda o corte el servicio de energía por el no pago de tales conceptos a excepción del servicio de aseo y saneamiento básico. Los cobros distintos al servicio de energía eléctrica no son el resultado de la imposición unilateral de la posición dominante de CELSIA TOLIMA, sino el consenso de las partes del contrato de condiciones uniformes.

1.6. REMISIÓN Y ENTREGA DE LAS FACTURAS

1.6.1. COBRO OPORTUNO.- Las facturas se entregan con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles a la fecha del vencimiento para el pago, mediante mecanismos de reparto y sectorización que garantizan su entrega oportuna. Las facturas se envían por correo físico a la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el CLIENTE registre para estos efectos un correo electrónico u otro medio idóneo. No obstante, en las zonas rurales, CELSIA TOLIMA indicará e informará con anticipación a los CLIENTES el sitio donde podrá retirar la factura, pudiendo ser entre otros los centros de atención integral al cliente -CAICE-, las oficinas de correo, sitios en donde funcionen organizaciones comunitarias o entidades gubernamentales, aliados de la compañía como puntos de recaudo autorizados, entre otros. El envío oportuno de la factura en la forma y modo aquí previsto, hace presumir de derecho que el CLIENTE la conoce en su integridad; es decir que cuando el usuario no recibe

la factura tiene el deber de acercarse a la empresa y solicitar una copia. El hecho de no recibir la factura no libera al CLIENTE de la obligación de atender su pago.

CELSIA TOLIMA, salvo que en el contrato individual que suscribe con un CLIENTE NO REGULADO señale otra cosa, la factura del servicio se enviará dentro de los quince (15) días calendario siguientes al respectivo mes de consumo en original y copia, por correo certificado y correo electrónico, siendo válida como fecha de recepción de la misma, la fecha de recibo del correo por el CLIENTE.

1.6.1.1. FACTURACIÓN EN SITIO.- CELSIA TOLIMA, puede implementar procesos de facturación en sitio a través de los cuales la entrega de la factura se realiza en la misma fecha de lectura del medidor.

1.6.1.2. FACTURA ELECTRÓNICA.- CELSIA TOLIMA, hará entrega de la factura en forma de mensaje de datos, en aquellos casos en que cuente con la autorización del CLIENTE, autorización que podrá ser obtenida a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por CELSIA TOLIMA para sus CLIENTES.

1.6.2. COBROS INOPORTUNOS.- Se consideran cobros inoportunos, que ocasionan para CELSIA TOLIMA la pérdida del derecho a recibir el precio, los siguientes:

1. Los facturados luego del término de cinco (5) meses, por falta de medición del consumo por acción u omisión de CELSIA TOLIMA.
2. Los facturados luego de seis (6) meses sin que hubiese instalado el equipo de medida después de la conexión del CLIENTE, salvo cuando el CLIENTE obtenga el servicio de manera directa por razones de interés social, orden técnico o por encontrarse en asentamientos subnormales o se encuentre dentro del 5% del total de CLIENTES de CELSIA TOLIMA que se encuentren sin equipo de medida.
3. Los facturados al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, cuando no facturó bienes o servicios por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo que exista dolo del CLIENTE.

ANEXO 2. CONDICIONES PARA EL PAGO

2.1. FECHA DE PAGO.- El CLIENTE deberá efectuar el pago de la factura dentro del plazo señalado en la misma, en las entidades financieras y de recaudo autorizadas por CELSIA TOLIMA. El pago realizado solo se imputará al código de cuenta del bien registrado en la factura; no obstante, CELSIA TOLIMA no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por deficiente atención, exigencias especiales, horarios restringidos y en general por cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas, en los establecimientos con los cuales tenga convenios o contratos de recaudo.

El CLIENTE que posea cuenta corriente o de ahorros en una entidad financiera, podrá autorizar a su entidad bancaria para que mediante acuerdo se debite directamente de su cuenta el valor de la factura correspondiente. En el evento en que el saldo en la cuenta del CLIENTE no sea suficiente para cancelar la totalidad del valor de la factura habrá lugar al cobro del recargo por mora en las condiciones establecidas en el presente contrato.

En caso de que el CLIENTE celebre acuerdos especiales con terceros no autorizados por CELSIA TOLIMA, ésta se exime de toda responsabilidad por la utilización de ese medio o sistema de recaudo.

2.2. FACILIDADES DE PAGO.- CELSIA TOLIMA para facilitarle a los CLIENTES el pago de sus obligaciones, podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, cooperativas y almacenes de cadena, entre otros. CELSIA TOLIMA no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

CELSIA TOLIMA podrá efectuar descuentos, condonar intereses y otorgar créditos para financiación de deudas mediante la celebración con sus CLIENTES de acuerdos de pago a plazos que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones, siempre y cuando se cumplan las condiciones y requisitos exigidos para cada situación en particular, de conformidad con la política de cartera vigente. El no pago oportuno, luego que entre el CLIENTE y CELSIA TOLIMA se ha hecho un acuerdo de pago en los términos acordados, dará lugar a la reversión de la operación y en consecuencia se reingresarán nuevamente los conceptos e intereses condonados al componente total de la deuda.

2.3. INTERESES DE MORA.- En caso de incumplimiento en el pago de la factura contentiva de las obligaciones contraídas por el CLIENTE, u otros valores liquidados en la factura, CELSIA TOLIMA cobrará intereses de mora. Para los clientes no residenciales se aplicará la tasa máxima legal permitida según las normas comerciales; para los clientes residenciales se aplicará el interés legal previsto en el artículo 1617 del Código Civil o en las normas que lo aclaren, modifiquen o adicionen.

2.4. EXONERACIÓN EN EL PAGO.- Sin perjuicio de las normas vigentes sobre subsidios y contribuciones, y de acuerdo con lo establecido por el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no existirá exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ningún CLIENTE.

2.5. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.- Cuando el CLIENTE lo autorice expresamente, CELSIA TOLIMA con sustento en las normas legales y demás disposiciones normativas que regulen la materia, podrá consultar, procesar, reportar, y divulgar a la central de riesgo 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 insoluta a cargo del cliente, por cualquier concepto y 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.

2.6. MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA.- La factura expedida por CELSIA TOLIMA representativa de los bienes, servicios, y obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio inherentes al mismo o pactadas especialmente con el CLIENTE, una vez firmada por el representante legal de CELSIA TOLIMA o quien haga sus veces, presta mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil, sin defecto del mecanismo o medio empleado para su entrega. En consecuencia, al no ser pagada una factura en la fecha indicada para pago oportuno, podrá ser cobrada ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria, sin perjuicio de la aplicación de las demás acciones legales y contractuales a que haya lugar.

2.7. CONSTITUCIÓN EN MORA.- La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, el CLIENTE renuncia a todos los requerimientos para constituirlo en mora y se obliga solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda. En caso de mora del CLIENTE en el pago de los servicios y conceptos facturados, CELSIA TOLIMA podrá aplicar interés de mora sobre los saldos insolutos; para los clientes no residenciales se aplicará la tasa máxima legal permitida según las normas comerciales y para los clientes residenciales se aplicará el interés legal previsto en el artículo 1617 del Código Civil o en las normas legales que lo aclaren, modifiquen o adicionen.

Conforme al artículo 1629 del código civil, estarán a cargo del CLIENTE los gastos que se ocasionen con el pago, tales como costos de transferencias, canjes, impuestos, entre otros.

ANEXO 3. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

3.1. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.- CELSIA TOLIMA podrá suspender el servicio público de energía eléctrica al CLIENTE en los siguientes eventos:

3.1.1. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- Por acción u omisión por parte del CLIENTE, en los siguientes casos, además de los establecidos en la ley:

1. No pagar el servicio energía dentro de la fecha señalada en la factura en la cual se incluirá la fecha de vencimiento y la fecha a partir de la cual se suspenderá; salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos y solo por el valor de la reclamación o que corresponda únicamente a cobros adicionales no derivados del servicio de energía eléctrica autorizados previamente por el CLIENTE.
2. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco al momento de su presentación, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias. CELSIA TOLIMA podrá abstenerse de recibir el pago en cheque girados por los CLIENTES y solicitar que los mismos sean de Gerencia.
3. Dar al servicio de energía un uso distinto al convenido con CELSIA TOLIMA o ejercer prácticas de reventa.
4. Efectuar sin autorización de CELSIA TOLIMA una reconexión.
5. Impedir la suspensión con documentos no veraces, relacionados con reclamos o pagos efectuados.
6. Proporcionar el servicio de energía a otro inmueble en forma temporal o permanente.
7. Aumentar la capacidad contratada sin permiso por escrito de CELSIA TOLIMA y/o sin cumplir con los requisitos técnicos.
8. Por utilizar equipos o instalaciones que no cumplan con las normas técnicas y las condiciones de homologación que determine la autoridad competente.
9. Cuando la acometida, instalaciones internas o equipos instalados desmejoren el servicio de energía a otro CLIENTE, o generen perjuicios a las redes o equipos de CELSIA TOLIMA.
10. Por impedir u obstaculizar a las personas autorizadas por CELSIA TOLIMA, y debidamente identificadas, la inspección y/o la revisión de las instalaciones eléctricas, equipos de medida, realización del aforo o censo de carga y/o efectuar la medición del consumo.
11. Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida o los dispositivos de seguridad, sin autorización previa de CELSIA TOLIMA.
12. Adulterar el normal funcionamiento de las conexiones y aparatos de medida o de control sin autorización de CELSIA TOLIMA.
13. No permitir el traslado del equipo de medida para calibración o el cambio justificado del mismo.
14. No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación, normalización y exteriorización del equipo de medida, conforme a las normas técnicas y de seguridad establecidas por CELSIA TOLIMA y en el RETIE, que garanticen la correcta toma de lectura. Este plazo será notificado al cliente mediante comunicación escrita, posterior a la revisión técnica en la que se determine las adecuaciones necesarias para el cumplimiento antes descrito.
15. No permitir la instalación de un equipo de medida provisional, de un medidor testigo o de la macromedida en un transformador de distribución.
16. Manipular o alterar el equipo de medida provisional, el medidor testigo o la macromedida.
17. Conectar equipos a las acometidas externas sin la autorización escrita de CELSIA TOLIMA.

18. Interferir en la operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de energía eléctrica, que sean de propiedad de la CELSIA TOLIMA o del CLIENTE.
19. Por inyectar armónicos en la red al incumplir los indicadores de la calidad de la potencia establecidos por la regulación y no tomar los correctivos en el tiempo establecido.
20. En el evento en que no se permita la suspensión del servicio y/o se promueva directamente y/o mediante terceros, cualquier tipo de agresión verbal o física al personal autorizado para tal labor, CELSIA TOLIMA solicitará amparo policivo y será causal para corte del servicio.
21. Cuando por razones atribuibles al CLIENTE, CELSIA TOLIMA no pueda tomar la lectura durante dos (2) períodos consecutivos o tres (3) períodos no consecutivos de facturación en los últimos doce (12) meses, se comunicará al CLIENTE la imposibilidad de tomar la lectura y se le indicará la obligación de permitir a CELSIA TOLIMA tomar la lectura directamente del equipo de medida. Después del segundo período consecutivo o tres (3) períodos no consecutivos de facturación en los últimos doce (12) meses, sin que el CLIENTE tome las acciones que permitan la lectura de su equipo de medida, CELSIA TOLIMA podrá suspender el servicio. CELSIA TOLIMA exigirá, como condición para la reconexión del servicio, el traslado del medidor a un lugar de fácil acceso para la toma de lectura, para lo cual el CLIENTE contará con un plazo máximo de un período de facturación. Las adecuaciones necesarias para el cambio de la localización del sistema de medición estarán a cargo del CLIENTE.
22. En caso que personal técnico de CELSIA TOLIMA, en razón a la labor de verificación a los predios cuyo servicio de energía se haya suspendido y se encuentren con servicio, CELSIA TOLIMA procederá nuevamente a realizar la suspensión. Esta operación y los cobros que se deriven de ella serán asumidos por el CLIENTE de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de detectarse la irregularidad.

PARÁGRAFO PRIMERO: En todos los casos de suspensión CELSIA TOLIMA dejará constancia escrita indicando la causa que originó la suspensión del servicio y los trámites a seguir para la reconexión.

PARÁGRAFO SEGUNDO: CELSIA TOLIMA restablecerá el servicio de energía eléctrica una vez el CLIENTE elimine la causa que dio origen a la suspensión y haya pagado los gastos en que haya incurrido CELSIA TOLIMA para la suspensión y reconexión del servicio de energía eléctrica. Los cargos por suspensión y reconexión podrán ser cargados por CELSIA TOLIMA en la factura siguiente a la ejecución de la acción.

3.1.2. OTROS EVENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.-

1. Orden de autoridad judicial o administrativa.
2. Por fuerza mayor o caso fortuito.
3. Por mutuo acuerdo: El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido de común acuerdo y generará también la suspensión del contrato. Para tales efectos se deberá observar el siguiente procedimiento:

El CLIENTE, presentará ante la CELSIA TOLIMA solicitud por escrito por lo menos con una antelación de tres (3) días a la fecha de suspensión efectiva. A la solicitud se anexará:

- a. Autorización escrita del propietario del bien, si esta calidad no la tiene el solicitante.

- b. Manifiestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida y que se compromete a responder en el evento de que a estos aparecieran con posterioridad y se hayan causados daños. De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para la suspensión.

Cuando sea viable la suspensión del servicio de energía eléctrica por mutuo acuerdo, CELSIA TOLIMA dejará constancia de la lectura del medidor y procederá a cobrar el consumo que se hubiere generado en ese período de facturación.

CELSIA TOLIMA no emitirá factura, salvo cuando existan obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión como deudas pendientes por consumos anteriores, financiación de deuda, cargos por conexión, cargos por suspensión. Cuando CELSIA TOLIMA compruebe que existe consumo del CLIENTE, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

4. En interés del servicio: CELSIA TOLIMA podrá suspender el servicio de energía eléctrica en los siguientes casos:
 - a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, siempre que de ello se de aviso al CLIENTE.
 - b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el CLIENTE pueda ejercer sus derechos.
5. Conexión No Autorizada: Por la utilización del servicio mediante una conexión no autorizada por CELSIA TOLIMA, que puede consistir en la manipulación y/o anomalía de las instalaciones eléctricas externas equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad del conjunto de medida; CELSIA TOLIMA, no solo podrá proceder a efectuar la suspensión del servicio sino que podrá promover su normalización en las condiciones técnicas de servicialidad previstas en el contrato que garanticen la adecuada medición del consumo, sin perjuicio de iniciar la acción judicial si lo considera pertinente.

3.2. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO.-

3.2.1. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO POR CELSIA TOLIMA.- CELSIA TOLIMA podrá dar por terminado unilateralmente el contrato cuando el CLIENTE incurra o se presenten los siguientes eventos:

1. Incumplir en el pago oportuno de tres (3) facturas o reincida en una causal de suspensión del servicio de energía eléctrica en un periodo de dos (2) años.
2. Hacer reconexiones no autorizadas del servicio de energía eléctrica por más de dos (2) veces en un periodo de dos (2) años, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
3. Reincidir en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
4. Cuando permanezca suspendido el servicio de energía eléctrica por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido por mutuo acuerdo o la suspensión obedezca a causas originadas por CELSIA TOLIMA.
5. Adulterar o falsificar la factura de cobro o documentos presentados como prueba para obtener el servicio de energía eléctrica, o en desarrollo de cualquier gestión frente a CELSIA TOLIMA relacionada con la prestación del servicio.
6. Gestionar, conociendo la existencia de una cuenta con deuda, la prestación del servicio de energía eléctrica para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente.

7. Cuando sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio de energía eléctrica.
8. Por orden de autoridad competente.
9. Por vencimiento del plazo del contrato cuando se haya pactado.

El corte del servicio de energía eléctrica podrá efectuarse sin perjuicio de que CELSIA TOLIMA inicie las acciones judiciales necesarias para obtener el pago de la deuda a que haya lugar. Para que CELSIA TOLIMA restablezca el servicio de energía eléctrica, el CLIENTE, debe eliminar la causa que dio origen al corte del servicio de energía, realizar una nueva solicitud de prestación del servicio de energía y cancelar los gastos de reinstalación en los que CELSIA TOLIMA haya incurrido.

PARÁGRAFO: Para los anteriores eventos CELSIA TOLIMA emitirá la respectiva acta de eliminación de matrícula y/o acto administrativo.

3.2.2. OTROS EVENTOS PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO.-

1. Por acuerdo de las partes y con el consentimiento de los terceros que puedan verse afectados.
2. Por parte del CLIENTE, cuando:
 - a. CELSIA TOLIMA incumpla sus obligaciones.
 - b. Por unificación de medida.
 - c. No desee continuar con el suministro del servicio de energía eléctrica.
 - d. Suscriba contrato con otro comercializador. Para lo cual el CLIENTE y el nuevo comercializador deberán acreditar ante CELSIA TOLIMA los requisitos exigidos en la Resolución CREG 156 de 2011, o en aquellas que la modifique, aclare o sustituya.

3.2.3. PROCEDIMIENTO PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO.- CELSIA TOLIMA, sin perjuicio de su facultad de acudir a la jurisdicción ordinaria, podrá según el caso proceder a la terminación del contrato con su respectivo corte, una vez cumpla el siguiente procedimiento:

CELSIA TOLIMA comunicará al CLIENTE la causal de incumplimiento que da lugar a la terminación del contrato, mediante acto administrativo que dirigirá a la dirección reportada del inmueble, en la cual se indicará la procedencia de los recursos de conformidad con el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Los recursos y su notificación se tramitarán de conformidad con lo establecido en la ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y las normas que lo modifique o adicione.

Una vez en firme la decisión empresarial se procederá a ejecutar las actividades necesarias para hacer efectivo el corte del servicio.

3.3. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.-

CELSIA TOLIMA quedará exonerada de toda responsabilidad derivada de la suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, cuando éstos hayan ocurrido por las causales anteriormente expuestas.

Se haga o no la suspensión o corte del servicio, CELSIA TOLIMA podrá ejercer todos los demás derechos que las normas que regulan la prestación del servicio, además de este Contrato, le conceden cuando se presente el incumplimiento.

ANEXO 4. CONDICIONES PARA LA RECONEXIÓN Y/O REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

4.1 CONDICIONES PARA LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO.-

4.1.1. IMPUTABLE AL CLIENTE.- Para obtener de nuevo el servicio en caso que la suspensión sea imputable al CLIENTE, se requiere:

1. Que elimine la causa que la originó.
2. Que pague la deuda, los intereses de mora y demás conceptos que se hayan causado.
3. Que pague todos los gastos de reconexión, los cuales serán fijados anualmente e informados de forma amplia en todo el territorio en el que CELSIA TOLIMA presta el servicio.
4. Que pague los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que se haya tenido que recurrir a cualquiera de estas vías.
5. Los costos en que haya incurrido CELSIA TOLIMA para la modificación o adecuación de la acometida, la red interna o para la ubicación o reubicación del equipo de medida.

Una vez cumplidas las anteriores obligaciones por parte del CLIENTE, CELSIA TOLIMA restablecerá el servicio dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas.

4.1.2. SOLICITUD DEL CLIENTE.- Si la suspensión es a solicitud del CLIENTE, ésta se levantará a pedido de éste, en cualquier momento, o al vencimiento del término de duración de la suspensión por él indicado.

4.1.3. ACUERDO ENTRE LAS PARTES.- Si la suspensión es por mutuo acuerdo, se levantará en cualquier momento en que se convenga, o al vencimiento del término pactado.

4.1.4. IMPUTABLE A CELSIA TOLIMA.- Si la suspensión es imputable a CELSIA TOLIMA o derivada de fuerza mayor o caso fortuito, ésta empleará la máxima celeridad que permita el restablecimiento del servicio, sin exceder en todo caso veinticuatro (24) horas siguientes al cese de la causa de la suspensión.

4.1.5. ORDEN JUDICIAL.- Cuando la suspensión sea por orden judicial, la misma se levantará cuando el funcionario competente lo ordene.

En los demás casos, el servicio se restablecerá cuando se elimine la causa que originó el cese, y se cumplan las prestaciones entre las partes que correspondan.

4.2. REINSTALACIÓN POR CORTE DEL SERVICIO.-

Para restablecer el servicio en el evento en que el corte del servicio haya sido causado por incumplimiento de este Contrato por parte del CLIENTE, éste deberá eliminar la causa que originó el corte, pagar los gastos de reinstalación o reconexión y los demás cobros a que hubiere lugar, y cumplir con todos los requisitos establecidos en la cláusula 11 del presente contrato, para la nueva conexión del servicio.

En todo caso, EL CLIENTE deberá estar a paz y salvo con CELSIA TOLIMA por los siguientes cargos: la deuda, los intereses de mora, demás conceptos que se hayan causado y todos los gastos en que haya incurrido CELSIA TOLIMA para efectuar el cobro de la deuda y hacer efectivo el pago de la obligación.

ANEXO 5. CONDICIONES PARA QUE EL CLIENTE SE LIBERE DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Frente a CELSIA TOLIMA, el CLIENTE cualquiera que sea su calidad frente y en cuanto hace referencia a un solo inmueble, es solidario en sus obligaciones y derechos en el presente contrato, generados con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación. El CLIENTE podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato bajo las siguientes condiciones uniformes:

Que se presente fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al CLIENTE para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.

Que el CLIENTE siendo propietario, poseedor o tenedor del inmueble en el cual se presta el servicio, sea privado de la propiedad, posesión, o tenencia del mismo mediante sentencia judicial. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato deberá presentarse junto con copia de la sentencia.

Que el SUSCRIPTOR siendo poseedor o tenedor del inmueble entregue la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. Para que la liberación solidaria proceda, el interesado deberá presentarse ante CELSIA TOLIMA con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del inmueble, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.

Que el CLIENTE acredite ante CELSIA TOLIMA mediante certificación expedida por autoridad competente que existe actuación de policía o proceso judicial entre él y quienes efectivamente consumen el servicio de energía eléctrica relacionado con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble al que se le suministra el servicio. En tal evento el CLIENTE se liberará de sus obligaciones en la forma en que la autoridad competente por vía general lo señale, es decir si se libera temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato. En estos casos, quien efectivamente consume el servicio será quien responderá ante CELSIA TOLIMA.

Que opere la cesión conforme se señala en la cláusula cuarta del presente contrato.

El CLIENTE, propietario o poseedor de un inmueble cuando tenga la calidad de arrendador, podrá liberarse de sus obligaciones frente al contrato de prestación de servicio público de energía cuando se cumplan las condiciones establecidas en el Art. 15 de la ley 820 de 2003 y las normas que lo modifiquen, reglamenten o deroguen; sin embargo, cuando de arrendador y arrendatario de vivienda urbana se trate, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos anteriores o denunciar la existencia y/o terminación del contrato de arrendamiento atendiendo el procedimiento señalado en el Decreto 3130 de 2003 y las normas que lo modifiquen, reglamenten o deroguen, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago del servicio de energía eléctrica y el inmueble no quedará afecto al pago del mismo.

PARÁGRAFO: No obstante, los casos anteriores y conforme a lo establecido en la ley 142 de 1994, Art. 128, la Comisión Reguladora de Energía y Gas -CREG- podrá señalar, por vía general, los casos en los que el CLIENTE podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales.

ANEXO 6. MECANISMOS DE DEFENSA DEL CLIENTE

En caso de controversias por negación para contratar, suspensión del servicio, terminación y/o corte del servicio, facturación y en general, todas las decisiones administrativas y/o actos con los que CELSIA TOLIMA niegue o afecte la prestación del servicio o la ejecución del contrato y que sean objeto de petición, queja, reclamo o recursos, en adelante PQR's, serán atendidas por CELSIA TOLIMA a través de personal directo o mediante terceros, en las oficinas destinadas para tal fin.

Las PQR's se recibirán, tramitarán y responderán conforme con las condiciones uniformes que se señalan a continuación, cumpliendo en todo caso con los principios y garantías constitucionales y legales que le asisten a los CLIENTES durante el trámite de las mismas, en especial el derecho a la defensa y el debido proceso consagrado en el Art. 29 de la Constitución Nacional y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que lo reglamenten, modifiquen o complementen.

Se sujetarán igualmente a lo anterior, todas las decisiones empresariales y/o actos que CELSIA TOLIMA emita con ocasión de investigación por incumplimiento de este contrato.

6.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.-

6.1.1. PRESENTACIÓN.- A efecto que el CLIENTE ejerza su derecho a presentar PQR's ante CELSIA TOLIMA, éste debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Las peticiones, quejas y reclamos, podrán presentarse en cualquier tiempo, de manera verbal, por escrito, por correo electrónico o a través de los medios de contacto idóneos habilitados por CELSIA TOLIMA; sin embargo, las que pretendan discutir un acto de facturación, deberán elevarse antes del quinto mes de expedida la factura. Los recursos deberán presentarse por escrito e interponerse dentro del plazo legal establecido.
2. Toda PQR debe formularse de manera respetuosa, so pena de rechazo.
3. Cualquier PQR no requiere de presentación personal ni intervención de abogado; de formularse a través de un mandatario, deberá acreditarse el mandato.
4. El CLIENTE deberá suministrar la información mínima necesaria para que CELSIA TOLIMA pueda realizar el análisis correspondiente y dar contestación o tomar la decisión respectiva, en particular a:
 - a. Indicar el nombre y apellido completo del CLIENTE y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación de la dirección donde se recibirán las respuestas. El CLIENTE podrá solicitar notificación a la dirección electrónica que éste indique. Si el CLIENTE es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. En caso de una queja bastará el nombre y apellido del quejoso.
 - b. Exponer el objeto de la petición, queja o reclamo identificando o señalando claramente en qué consiste la misma o de las razones concretas que motivan un recurso. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la PQR ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse se archivará la petición.
 - c. En caso de petición, reclamo o recurso indicar el número del código de CLIENTE, si cuenta con él y el cual aparece señalado en la factura de servicio.

- d. Probar la cancelación oportuna de las facturas en relación con las sumas no reclamadas, cuando se vayan a presentar recursos, o la del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses de facturación.
- e. Relacionar los documentos que se acompañan o de las pruebas que se pretendan hacer valer. Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.
- f. Firmar la petición, queja, reclamo o recurso cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, se procederá de conformidad.
- g. Tratándose de recursos, estos deberán ser presentados por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

CELSIA TOLIMA no exigirá el pago del bien o servicio objeto de petición, queja o recurso como requisito para atenderlo, pero podrá rechazar un recurso cuando el escrito en el que se formula no cumpla con los requisitos señalados.

EXCEPCIONES: No es posible que terceros puedan ejercer el derecho de petición ante CELSIA TOLIMA con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de la gestión privada de CELSIA TOLIMA y de cuyo conocimiento están excluidos dichos terceros, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso todas las personas en los términos del Art. 74 de la Constitución Política, y porque los referidos datos y documentos están sujetos a la protección a que aluden los incisos 3 y 4 del Art. 15 de la Constitución.

6.1.2. TRÁMITE.- CELSIA TOLIMA tramitará las PQR´s siguiendo en general las siguientes pautas:

1. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales que establezca el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. CELSIA TOLIMA responderá las peticiones, quejas y reclamos dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de su presentación, sin perjuicio de la actuación que sobre la materia pueda adelantar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; si no fuere posible resolver o contestar dentro de dicho término se procederá a la ampliación del término de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
3. El recurso de reposición se resolverá igualmente dentro del término de quince días (15) hábiles a menos que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual CELSIA TOLIMA señalará un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. La decisión empresarial o el acto administrativo que CELSIA TOLIMA expida decretando la práctica de pruebas, como acto de trámite indicará con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio y se comunicará al CLIENTE.
4. El efecto general de una reclamación de facturación consiste en que la exigibilidad de las sumas objetadas queda suspendida hasta tanto no se decida de fondo dicha petición.

Las reclamaciones que se formulen dan lugar a dividir la factura para permitir al CLIENTE el pago de las sumas no reclamadas; en este caso debe tenerse en cuenta que:

- a. CELSIA TOLIMA no cargará en las siguientes facturas los valores reclamados, mientras no exista una decisión en firme.
 - b. Si se le resuelve desfavorablemente y la decisión se encuentra en firme, los valores objetados se cargarán en la siguiente factura o dentro del término de la ejecutoria de la decisión.
 - c. Si la reclamación se presenta después de efectuado el pago de la factura y la decisión es favorable al CLIENTE, se le descontarán dichos valores y el descuento se ordenará junto con la decisión.
5. Si las informaciones o documentos que proporcione el CLIENTE al elevar una PQR no son suficientes para decidir, CELSIA TOLIMA lo requerirá por escrito, por una sola vez, para que lo subsane en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir. Desde el momento en que el CLIENTE aporte la información requerida, comenzarán nuevamente a correr los términos. Se entenderá que el CLIENTE ha desistido de su PQR cuando no satisfaga el requerimiento, dando lugar al archivo del expediente; salvo que antes de vencer el plazo concedido el CLIENTE solicite prórroga hasta por un término igual y durante dicho periodo aporte la información requerida.
6. En caso que el CLIENTE no esté conforme con la respuesta a su petición o reclamo, puede presentar o interponer recursos al tenor con lo que adelante se dispone.

6.1.3. RECURSOS.- En los casos que proceda, CELSIA TOLIMA indicará en la notificación de la decisión empresarial o acto administrativo los recursos que el CLIENTE podrá interponer frente a sus decisiones, los plazos para su interposición, las autoridades ante quienes deben interponerse y dispondrá de formularios o formatos sin que su uso sea obligatorio, para facilitar su presentación teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Los recursos deberán cumplir con los requisitos señalados en el numeral 6.1.1 punto 4 del presente anexo.
2. El recurso de reposición y en subsidio el de apelación deben interponerse por escrito y de manera simultánea ante la misma persona que lo expidió en CELSIA TOLIMA, en la diligencia de notificación personal, o dentro del término que señale el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
3. De resolverse el recurso de reposición negativamente para el CLIENTE y el CLIENTE hubiese interpuesto el recurso de apelación como subsidiario del de reposición, CELSIA TOLIMA remitirá copia de la actuación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que ésta resuelva el recurso de apelación, si este ha sido concedido.
4. No proceden recursos contra las decisiones o actos de suspensión, terminación y corte, si con ello el CLIENTE pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de reclamación o recurso oportuno.
5. No son procedentes los recursos contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios o de ejecución, excepto en los casos previstos en norma expresa.
6. Si el CLIENTE no presenta los recursos con el lleno de los requisitos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CELSIA TOLIMA los rechazará de conformidad con las causales de rechazo establecidas en la ley.
7. Contra el rechazo del recurso de apelación, el CLIENTE podrá interponer el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La interposición de este recurso y su trámite se efectuará de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

6.1.4. CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES.- CELSIA TOLIMA comunicará sus actos informativos o de trámite, y notificará sus decisiones empresariales o actos administrativos conforme lo consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

6.2. DESISTIMIENTO.- Los CLIENTES podrán desistir en cualquier tiempo de sus PQR's y recursos. Igualmente, se entenderá que el CLIENTE ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento para que complementara una información no da respuesta o no remite la misma en el término de un (1) mes. En este evento se archivará el expediente. Las quejas que comprometan la responsabilidad disciplinaria de un colaborador de CELSIA TOLIMA no son desistibles.

ANEXO 7. COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.-

De conformidad con la Ley 142 de 1994, CELSIA TOLIMA podrá determinar y cobrar la energía que el CLIENTE consumió y no pagó, porque no fue posible su correcto registro en los siguientes eventos:

1. Cuando se evidencie el uso del servicio de energía eléctrica a partir de una conexión no autorizada por CELSIA TOLIMA.
2. Cuando se evidencie la existencia de una acometida o derivación de la misma en servicio directo, que no permita medir total o parcialmente la energía efectivamente consumida.
3. Cuando se evidencie una no conformidad como consecuencia de una falla, intervención o alteración de los bienes o equipos del conjunto de medida, que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el CLIENTE.
4. Retiro del medidor sin autorización de CELSIA TOLIMA, impidiéndose el registro total o parcial de la energía que efectivamente se consume en el inmueble.

7.1. CÁLCULO DE LA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR.-

De constituirse una de las situaciones enunciadas anteriormente, CELSIA TOLIMA procederá a calcular y cobrar la energía consumida y no pagada por el CLIENTE, con fundamento en lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Para proceder al cobro, se tendrá en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{CNF} = (\text{CI} \times \text{FU} \times \text{número de horas} \times \text{TP}) - \text{CF}$$

Donde:

CNF: Consumo no facturado de energía en kWh/mes

CI: Carga instalada en kW, determinada mediante aforo en la revisión del predio. Cuando no sea posible efectuar el aforo de carga o el inmueble se encuentre desocupado, se tomará como carga instalada la capacidad del transformador para clientes con transformador exclusivo; de no ser este el caso, se hará el cálculo con base en las variables asociadas al límite de carga como son: calibre de la acometida o la corriente nominal de la protección.

FU: Factor de utilización, correspondiente al porcentaje de horas al mes en el que se utiliza la carga instalada y se define, así:

Clase de servicio residencial:	50%
Clase de servicio no residencial:	70%
Para alumbrados exteriores:	50%

Número de horas: Corresponde al número de horas al mes.

TP: Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

CF: Consumo efectivamente facturado de energía en kWh/mes, durante el tiempo de permanencia (TP) del consumo no facturado.

Casos especiales:

1. Cuando se identifique la carga no autorizada o en servicio directo no registrado por el equipo de medida, no se descontará el consumo facturado (CF) durante el tiempo de permanencia TP.
2. Cuando el conjunto de medida requiera de transformadores de potencial y/o corriente y no corresponda a un transformador particular, se realizará el cálculo de la energía dejada de facturar con base en el error determinado para el conjunto de medida de acuerdo a las pruebas técnicas realizadas al momento de la revisión.

El valor liquidado del CNF será el resultado de aplicar la siguiente fórmula:

$$VL = CNF \times TV$$

Donde:

VL: Valor liquidado en pesos por consumo no facturado

CNF: Consumo no facturado de energía en kWh-mes

TV: Tarifa vigente, corresponde al precio del kWh del mes en el que se ejecutó la revisión técnica.

7.2. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO DE LOS CONSUMOS NO FACTURADOS.- Para proceder con el cobro de los consumos no facturados, en virtud de las circunstancias señaladas anteriormente, se seguirán en general las pautas que se indican a continuación:

7.2.1. ETAPA PRELIMINAR.-

1. CELSIA TOLIMA efectuará visita a los inmuebles de los CLIENTES, destinatarios del servicio de suministro de energía eléctrica.
2. CELSIA TOLIMA informará al CLIENTE la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero o técnico electricista o testigo hábil, para lo cual se le concederá un tiempo de 15 minutos. Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas, instalaciones eléctricas y medidor, y verificará el cumplimiento de las obligaciones suscritas en el presente contrato.
3. CELSIA TOLIMA elaborará un acta de revisión que contendrá, al menos: fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del CLIENTE o suscriptor potencial, número de medidor, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el medidor, constancia de las correcciones que se realicen, recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos.
4. El funcionario de CELSIA TOLIMA, la persona que atendió la visita y los testigos hábiles o técnicos si los hubiere, firmarán el acta de revisión. Una copia del acta se entregará a quien atendió la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que permitan establecer el estado general de las instalaciones.
5. En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna, CELSIA TOLIMA procederá a dejar constancia en el acta de revisión y programará una nueva visita.
6. En caso de que el CLIENTE, no atienda la visita o no designe a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de éste, lo cual dará lugar para que CELSIA TOLIMA efectúe la revisión con la presencia y la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio.
7. Si el CLIENTE no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio de energía eléctrica.
8. CELSIA TOLIMA dejará constancia de la revisión, e informará al CLIENTE de la misma, dejando una copia del acta in situ.

9. No procederá la suspensión del servicio de energía eléctrica, en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por CELSIA TOLIMA.
10. Si en la visita CELSIA TOLIMA encuentra ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración, en uno o más de los elementos de seguridad instalados en la tapa principal de los equipos de medida, o que los sellos no corresponden a los instalados, se procederá a verificar el equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC). De todo lo anterior, CELSIA TOLIMA dejará prueba en el acta de revisión.
11. CELSIA TOLIMA podrá remplazar los sellos de seguridad por nuevos si encuentra que aquellos han sido violados o retirados. La anterior facultad aplica igualmente tratándose de presunta irregularidad en los elementos de protección, de control, de gabinete o en celdas, tapa de bornera del medidor o similares, ya sea por qué han sido alterados o retirados.
12. CELSIA TOLIMA podrá retirar el medidor con el fin de establecer técnicamente la existencia de la anomalía o la presunta irregularidad, dejando constancia de ello en el acta de revisión, así como del censo de carga e instalará un nuevo equipo de medida en calidad de préstamo hasta recibir el resultado de laboratorio.
13. Una vez retirado el medidor, CELSIA TOLIMA adoptará medidas para evitar su deterioro. En todo caso, el equipo de medida se embalará en presencia de quien atienda la visita, en una bolsa diseñada para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio que designe CELSIA TOLIMA.
14. Si como resultado de la investigación se determina una anomalía conforme a la cual no se ha registrado en parte o en su totalidad la energía consumida, CELSIA TOLIMA cobrará la energía no facturada en lo concerniente a un (1) mes, con la tarifa vigente en el momento de la detección de la anomalía. No obstante, de evidenciarse dolo por parte del CLIENTE, CELSIA TOLIMA estará facultada para realizar el cobro de meses anteriores conforme lo establecido en el art 150 de la Ley 142 de 1994, de estos últimos CELSIA TOLIMA deberá probar para cada uno de los periodos la existencia de la irregularidad. Para el cálculo de la energía no facturada, se tendrá en cuenta lo estipulado en el presente anexo.

7.2.2. EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS MEDIOS PROBATORIOS.- CELSIA TOLIMA empleará como medios de prueba para determinar la existencia de circunstancias que dan origen a la actuación descrita en el presente anexo, los señalados a continuación:

- Acta de revisión de las instalaciones y equipos de medida, efectuadas por personal autorizado por CELSIA TOLIMA, en la que conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.
- Resultado del análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado.
- Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.
- Actas de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por CELSIA TOLIMA, en las que conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.
- Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.
- Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macromediciones).
- Documentos anteriores en los que se pruebe la reincidencia del CLIENTE en actos de manipulación del medidor o de las conexiones eléctricas.
- Balance del transformador de energía de la zona que surte de energía al CLIENTE examinado.
- Cualquier otro medio de prueba que legalmente sea conducente para demostrar las anomalías.

7.2.3. ETAPA DE INVESTIGACIÓN Y COBRO DE LA ENERGÍA.- En cumplimiento de las funciones administrativas que se entienden prestadas por orden constitucional y legal y en cuanto a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, CELSIA TOLIMA de oficio podrá dar inicio a la correspondiente actuación mediante el proceso pertinente para la recuperación de energía, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994. Proceso que iniciará de la siguiente manera:

1. El acta de revisión en que consten los datos relacionados y asociados con la prestación del servicio de energía eléctrica a un inmueble, debidamente firmado por quien atendió la visita, el funcionario de CELSIA TOLIMA y/o los testigos hábiles si los hay, será sometida al análisis técnico y jurídico al interior de CELSIA TOLIMA, al igual que las fotografías y/o registros fílmicos y demás registros obtenidos en la revisión.
2. Si del análisis anterior CELSIA TOLIMA encuentra que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, se adecuan a los hechos descritos como incumplimiento de este contrato y que dan lugar a iniciar un proceso en aras de recuperar la energía, hará una liquidación provisional del consumo dejado de facturar (energía no facturada).
3. CELSIA TOLIMA mediante escrito denominado "traslado de material probatorio", comunicará al CLIENTE si hay lugar al cobro de la energía no facturada, comunicación que deberá contener como mínimo la siguiente información:
 - a. Los hechos a investigar y que constituyen presunto incumplimiento del contrato.
 - b. Las pruebas practicadas y el resultado de las mismas.
 - c. El derecho que le asiste al CLIENTE a presentar descargos y cualquier prueba que considere pertinente y conducente para desvirtuar las condiciones halladas en el inmueble.
 - d. Indicación de la oportunidad de defensa con el que cuenta el CLIENTE, el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y la facultad de allegar las pruebas que él considere pertinentes para su defensa.
4. Una vez comunicado el traslado del material probatorio, el CLIENTE tendrá a partir del día siguiente, cinco (5) días para controvertir por escrito tanto los hechos como las pruebas y consideraciones expuestas, solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.

7.2.4. FACTURACIÓN DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.- Vencido el término señalado en el numeral anterior, CELSIA TOLIMA hará una valoración previa del procedimiento adelantado, el respeto de los derechos fundamentales, los hechos, las pruebas recaudadas y practicadas, las cuestiones planteadas tanto por CELSIA TOLIMA como por el CLIENTE en sus descargos, con el fin de determinar si hay lugar a efectuar el cobro de los consumos dejados de facturar, razón por la cual:

- Si se comprueba la inexistencia de la irregularidad en el inmueble, de la conducta investigada o alguna causal eximente de responsabilidad, CELSIA TOLIMA se pronunciará en ese sentido y archivará el procedimiento iniciado en contra del CLIENTE.
- En caso de comprobarse la existencia de consumos dejados de facturar, CELSIA TOLIMA emitirá la factura en la que se incluirá el cobro por concepto de energía no facturada y a su vez enviará una comunicación que contendrá:

- a. Los fundamentos técnicos y jurídicos contemplados para el cobro de la energía no facturada.
- b. La fórmula utilizada para calcular el valor correspondiente.
- c. La relación de todos los medios probatorios permitidos por la Ley, en orden tanto a verificar como a desvirtuar los aspectos que allí se acrediten.
- d. La identificación del periodo o periodos desde el cual procede la recuperación de energía.
- e. La identificación de las fechas de inicio y finalización de la irregularidad.

7.2.5. DERECHO DE DEFENSA.- Una vez emitida la factura y previo conocimiento de la misma, por parte del CLIENTE, éste podrá controvertir el cargo facturado (energía no facturada) mediante la presentación de una reclamación, así como la presentación de los recursos de reposición y en subsidio el de apelación contra la decisión que resuelva dicha reclamación.

Ejecutoriada la decisión administrativa que impuso el cobro de los valores a que haya lugar, CELSIA TOLIMA exigirá su pago. La factura deberá contener los valores establecidos anteriormente o la resolución en firme que los imponga la cual prestará mérito ejecutivo.

Si vencido el plazo para cancelar la factura, el suscriptor o usuario no ha presentado reclamación sobre los valores facturados, la empresa procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio del cobro de intereses y/o el inicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

ENEROLIMA y el CLIENTE al que se le haya iniciado proceso por recuperación de energía podrán conciliar en cualquier etapa de la misma. Suscrito el acuerdo CELSIA TOLIMA incluirá el valor acordado en la factura.

Sobre el valor de la decisión administrativa incluida en la factura, se generarán intereses los cuales serán tasados de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

7.2.6. TRANSACCIÓN.- CELSIA TOLIMA y los CLIENTES podrán transar en cualquier etapa del proceso hasta que la decisión se encuentre en firme.

Suscrita el acta de transacción, CELSIA TOLIMA incluirá en la factura el valor transado por concepto de la energía dejada de facturar, la cual hará llegar al CLIENTE para su pago. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, CELSIA TOLIMA procederá a la suspensión o corte del servicio de energía eléctrica sin perjuicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

7.2.7. OPCIONES DE PAGO.- CELSIA TOLIMA dará a los CLIENTES las opciones de pago que estén establecidas como políticas comerciales de CELSIA TOLIMA.

7.3. EFECTOS PENALES.- Tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que, para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante intervención en la medida o líneas directas, tendrá el tratamiento contemplado en el Código Penal el cual dispone: "Defraudación de Fluidos: el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes".