

VATIA S.A. E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Oficinas en Colombia:

Bucaramanga: Cra. 29 No. 45-94 Oficina 706 – Telefax (7) 657 2453 – 657 4022

Cali: Av. 6 Norte No. 47N-32 - Pbx: (2) 665 2400 - Fax: 666 1182

Cúcuta: Calle 10 No. 0E-132 Oficina 103 Edif. Gonzalez – Telefax (7) 575 6718

e-mail:ligera@VATIA.com

Cali - Colombia

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

He aquí los principios y fundamentos que rigen a VATIA S.A. E.S.P.

* Somos respetuosos de la legislación vigente donde quiera que actuemos y de los principios morales de la sociedad, así no estén incorporados en textos legales.

* Defendemos la libre iniciativa en los negocios y así lo practicamos.

* Creemos en el mercado abierto y libre entendido como el conjunto personal con necesidades y expectativa, dinero disponible, ganas y poder decisivo para utilizarlo;

* Respetamos la competencia abierta y leal pero condenamos y atacamos la deshonestidad en los negocios.

* Obramos bajo principios éticos y de responsabilidad social frente a los negocios en que nos involucramos.

* Defendemos la naturaleza como parte esencial de la actividad del hombre. Propiciamos su conservación, su recuperación y su utilización racional.

* Consideramos que la tecnología debe estar al servicio del hombre y no al contrario.

* Particularizamos todas nuestras propuestas dentro de las necesidades y objetivos específicos del cliente, utilizando las alternativas tarifarias disponibles que sean las más apropiadas.

* Dedicamos todo el tiempo necesario a buscar las soluciones más eficientes, eficaces y efectivas dentro de patrones de racionalidad económica y de uso eficiente de la energía,

* Consideramos primordial el velar por la discreción en el manejo y por la confidencialidad de la información que nos suministran nuestros clientes y nos comprometemos en la devolución de los documentos de uso restringido que se nos faciliten para nuestras labores.

* Defendemos la propiedad intelectual de nuestras propuestas y trabajos de tal suerte que no puedan ser utilizados por terceros, diferentes a nuestros clientes, sin nuestra autorización, velando por la seriedad de los negocios en que nos comprometemos.

* Tenemos con el Ser Humanos, - considerado como cliente, como empleado, como proveedor o como ciudadano -, las especiales consideraciones que merece, como obra de Dios.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
ENTRE, VATIA S.A. E.S.P. Y SUS USUARIOS**

Este contrato de servicios públicos contiene las condiciones uniformes que regulan las relaciones de **VATIA S.A. E.S.P.** con todos sus usuarios y está fundado en la Constitución de la República de Colombia, en las Leyes 142 y 143 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, en las Regulaciones de la Comisión de Energía y Gas y particularmente en las Resoluciones Nos. 108 de Julio de 1997, 225 de Septiembre de 1997, 070 de Junio de 1998, 015 de Marzo y 025 de Junio de 1999, que señalan las relaciones, obligaciones y entendimientos entre los agentes prestadores de servicios públicos y sus usuarios.

VATIA S.A. E.S.P. informará con toda la amplitud necesaria a sus usuarios sobre este contrato y les entregará copia del mismo, Se regirá por las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA.- DEFINICIONES.- Para efectos del presente contrato se establecen las siguientes definiciones particulares. Las definiciones generales, que también se consideran incorporadas al presente contrato de servicios públicos, son aquellas contenidas en la Resolución 108/97 en lo que se refiere al servicio de energía eléctrica y aparecen como Anexo No. 1.

1.1. VATIA S.A. E.S.P.: Es una empresa cuyo objeto social es la generación y comercialización de energía eléctrica, creada como una Sociedad Anónima, de índole privada, constituida el 31 de Enero de 1998, mediante Escritura Pública No. 136 otorgada por la Notaría Única de la ciudad de Santander de Quilichao, Departamento del Cauca, la cual incluye los Estatutos de Constitución de la Sociedad, con registro en la Superintendencia de Servicios Públicos con el No. NUIR-2-19573001-1, del 1 de noviembre de 1998, su número de identificación tributaria es el 817.001.892-1, **VATIA S.A. E.S.P.** está dirigida por una Asamblea de Accionistas, posee una Junta Directiva con participación proporcional a las acciones representadas y su autoridad administrativa es un Gerente general, quien actúa como su representante legal.

1.2. USUARIO DE VATIA S.A. E.S.P.: Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la presentación del servicio público de la energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del mismo. Este título de usuario será aplicable igualmente en las definiciones de Ley correspondientes a cliente o suscriptor;

1.3. CONDICIONES ESPECIALES ANEXAS: Son aquellas pactadas entre **VATIA S.A. E.S.P.** y algunos usuarios de características especiales, las que se incorporarán al presente contrato de servicios públicos, como lo permite la Resolución 108/97 expedida por la Comisión Reguladora de Energía y Gas - **CREG**. Anexo 4.

CLAUSULA SEGUNDA.- SERVICIO QUE OFRECE.- **VATIA S.A. E.S.P.** como comercializadora de energía, según las definiciones anteriormente citadas, genera y/o adquiere energía eléctrica en el mercado mayorista y la vende con destino a otros agentes en ese mismo mercado o a sus usuarios finales regulados o no regulados. Al servicio de compraventa de energía **VATIA S.A. E.S.P.** le añade servicios de valor agregado destinados a optimizar las condiciones técnicas y comerciales de sus usuarios.

CLAUSULA TERCERA.- CONDICIONES PARA SER USUARIO.- Tienen derecho a recibir el servicio público de energía eléctrica por parte de **VATIA S.A. E.S.P.** quienes de conformidad con las descripciones legales puedan celebrar contratos de servicios públicos y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles por **VATIA S.A. E.S.P.** para su conexión, sin perjuicio de que puedan ser acordadas estipulaciones especiales de manera individual.

El usuario tiene derecho a elegir libremente el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro. **VATIA S.A. E.S.P.** no impondrá a sus suscriptores o usuarios trámites innecesarios o prohibidos, ni les exigirá documentos o requisitos que sean verificables en sus archivos. En un contrato de servicios públicos las partes responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, conforme a la Ley. Es sujeto hábil para contratar y recibir el servicio público de energía eléctrica de **VATIA S.A. E.S.P.** quien habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título. **VATIA S.A. E.S.P.** podrá negar la solicitud de conexión del servicio por razones técnicas que puedan ser probadas, porque la zona haya sido declarada como de alto riesgo por una autoridad competente o cuando el suscriptor potencial, a juicio de una autoridad que conozca el asunto, no cumpla las condiciones que ella le imponga.

CLAUSULA CUARTA.- LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS .- Son derechos y garantías de los usuarios de **VATIA S.A. E.S.P.** los consagrados en las Leyes 142 y 143 de 1994, en la Ley 428 de 1998, en el Decreto 1842 de 1991 en las Resoluciones 108/97, 125/97 y 070/98 de la **CREG** o en las que las complementen o las modifiquen y en las normas de carácter general expedidas por la Comisión Reguladora de Energía y Gas y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos a favor del usuario o usuarios. Estos derechos y garantías no serán vulnerados por **VATIA S.A. E.S.P.** en la ejecución del presente contrato se servicios públicos. Dentro de esos derechos de los usuarios se destacan los siguientes: **a)** De libre acceso al servicio, según lo señalado en el Artículo 3.2 de la Resolución 108/97, antes citada; **b)** De libre escogencia del prestador del servicio, dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos; **c)** De obtener servicios seguros y de calidad. **VATIA S.A. E.S.P.** en su condición de comercializador de energía generada y transportada por terceros, a los cuales se les remunera por esos servicios, se compromete a representar a sus usuarios exigiendo de aquellos las condiciones de seguridad y de calidad necesarias, las cuales no podrán ser inferiores a las que determine la Comisión Reguladora de Energía y Gas; **d)** A recibir cultura sobre uso razonable y eficiente del servicio de energía eléctrica; **e)** A obtener neutralidad de **VATIA S.A. E.S.P.** como prestador del servicio, quien no discriminará a sus usuarios salvo por razones derivadas de condiciones características técnicas individuales propias de la prestación del servicio; **f)** A la buena fe de **VATIA S.A. E.S.P.** como proveedor del servicio. Por principios éticos inherentes al espíritu de sus fundadores y consagrados en sus estatutos **VATIA S.A. E.S.P.** actuará con lealtad, rectitud y honestidad y aplicará esos principios morales, aunque no estén consagrados en códigos escritos; **g)** A no ser víctima de posición dominante de **VATIA S.A. E.S.P.** en caso de que esta la tuviera, según lo que Undécimo de la Resolución No. 108/97 **CREG.**; **h)** Al respeto del contrato. **VATIA S.A. E.S.P.** respetará la obligatoriedad del contrato de servicios públicos y especiales, en caso de que estas últimas estuvieren establecidas, y su naturaleza, lo mismo que las disposiciones que de manera uniforme sean aplicables. En ningún caso **VATIA S.A. E.S.P.** pretenderá hacer uso de las condiciones pactadas en este contrato con intención de causar daño al usuario o con fines diferentes de la finalidad del contrato; **i)** A obtener información completa, precisa y oportuna sobre los servicios públicos que preste **VATIA S.A. E.S.P.** mientras ésta no tenga carácter de reserva, según lo determina la Ley, **j)** A elevar peticiones, quejas y reclamos. **VATIA S.A. E.S.P.** atenderá peticiones, quejas y reclamos, hará su trámite y buscará soluciones en forma oportuna dentro de los límites de tiempo que fija la Resolución 108/97; **k)** A conocer oportunamente, mediante el envío a la dirección acordada con el usuario, la factura del suministro de energía, debidamente discriminada. En casos especiales, previos acuerdos, se podrán concretar envíos por medios electrónicos con chequeos de recibo; **l)** A participar en la gestión y fiscalización de las empresas de servicios públicos en los términos señalados en la Ley 142/94 y en las normas que la desarrollen; **m)** A obtener agilidad en los trámites. **VATIA S.A. E.S.P.** no impondrá a sus suscriptores trámites innecesarios o prohibidos, ni les solicitará información que pueda verificar por sí misma; **n)** A que le sean compensados los daños que le sean causados, de acuerdo con la Ley; **ñ)** A que como distribuidor **VATIA S.A. E.S.P.** no ejerza discriminación con los diferentes comercializadores que presten servicios a los usuarios desde sus redes; **o)** Al derecho de defensa en toda actuación que le sea desfavorable.

CLAUSULA QUINTA.- LOS DEBERES DE LOS USUARIOS.- Son deberes de los usuarios de **VATIA S.A. E.S.P.**, que deben ser cumplidos por ellos, de acuerdo con la Ley y a las regulaciones vigentes, como parte de este contrato de servicios públicos, entre otros los siguientes: **a)** De obligatoriedad del pago. El usuario está obligado a pagar en los términos definidos por la Ley y por el contrato, las facturas que **VATIA S.A. E.S.P.** le presente por la prestación de servicio de energía eléctrica y otros autorizados por la Ley, por las regulaciones o acordados entre las partes; **b)** De velar por el uso racional del servicio de energía en sus instalaciones, con sujeción a las condiciones técnicas de sus equipos, a fin de no hacer uso indebido e innecesario de este energético ni perturbar a terceros; **c)** De actuar de buena fe en la ejecución del presente contrato con lealtad, rectitud y honestidad tanto en el suministro de información como en el cuidado y mantenimiento de los equipos de medición y de sus seguridades, sobre las cuales **VATIA S.A. E.S.P.** hará recomendaciones especiales; **d)** De respetar las condiciones del contrato, de tal manera que siendo este de carácter consensual se apliquen la razonabilidad y el buen sentido de acuerdo con la naturaleza del mismo y a no abusar de sus condiciones de usuario; **e)** De compensar a **VATIA S.A. E.S.P.** por los daños que cause el descuido o la negligencia del usuario, de acuerdo con la Ley.

CLAUSULA SEXTA.- EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El presente contrato es consensual, regido por las condiciones contenidas en este escrito, en el cual **VATIA S.A. E.S.P.** le presta el servicio de suministro de energía eléctrica a sus usuarios a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones definidas para ofrecerlas a usuarios no determinados. Son parte de este contrato, además de lo escrito, aquellas estipulaciones que **VATIA S.A. E.S.P.** aplica de manera uniforme a sus usuarios. Sin embargo, es claro que el contrato de servicios públicos existe aún cuando algunas de sus estipulaciones sean el objeto de acuerdo especial con algunos de ellos. **VATIA S.A. E.S.P.** como comercializadora de

energía es quien ofrece a su usuario servicio de suministro de energía respaldado por las Empresas dueñas de las redes de distribución, de transmisión y de generación de energía, a quienes compensa por sus servicios.

CLAUSULA SÉPTIMA.- DESTINO DEL SUMINISTRO DE ENERGIA.- El suministro de energía eléctrica que presta **VATIA S.A. E.S.P.** está destinado al uso exclusivo de un usuario cuando cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida aún si el servicio es utilizado por varias personas naturales o jurídicas dentro de las limitaciones legales.

CLAUSULA OCTAVA.- ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- **VATIA S.A. E.S.P.** ejerce sus funciones de distribución y comercialización en todo el territorio nacional y, por tanto, las relaciones con sus usuarios en cuanto a ámbito territorial las determinan los límites nacionales y las regulaciones de la República de Colombia pero el ámbito individual de prestación a cada usuario quedará expresamente estipulado en la solicitud de prestación del servicio que el usuario le hace a **VATIA S.A. E.S.P.**

CLAUSULA NOVENA.- OBLIGACIONES DEL USUARIO EN RELACION CON LA CONEXION.- Las siguientes son las estipulaciones pertinentes en cuanto a la conexión del servicio y su propiedad.

9.1. Conexión del servicio. Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones establecidas en el “Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica” contenido en la Resolución No. 070/98 de la **CREG** o las que la complementen o la modifiquen, así como en toda reglamentación aplicable;

9.2. Cargo por conexión. De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 97 y 136 de la Ley 142 de 1994, **VATIA S.A. E.S.P.** podrá exigir conforme con las presentes condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar su ejecución; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el usuario cumpla las suyas. Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la **CREG** sobre esta materia. El cargo por conexión al servicio se cobrará por una sola vez, al momento de efectuar la conexión al servicio. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva;

9.3. Cobros prohibidos. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 142 de 1994, **VATIA S.A. E.S.P.** no podrá cobrar derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3, de acuerdo con lo establecido en la Resolución **CREG** No. 225 de 1997;

9.4. De la propiedad de las acometidas. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 135 de la ley 142 de 1994, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien las hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Las instalaciones generales de energía eléctrica son de propiedad de la respectiva persona jurídica, en el caso de las unidades cerradas inmobiliarias. Pero ello no exime al usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, **VATIA S.A. E.S.P.** no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los usuarios, sin el consentimiento de ellos. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la Ley;

9.5. De la medición individual. La medición de los consumos de los usuarios se sujetará a las siguientes normas: **a)** Salvo las excepciones legales, todo usuario deberá contar con un equipo de medición individual de su consumo, **b)** Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor ó usuario frente a **VATIA S.A. E.S.P.** **c)** **VATIA S.A. E.S.P.** determina en el Anexo No. 2 las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida, teniendo en cuenta lo que establecen los Códigos de Distribución y/o Medida expedidos por **CREG**, y el mantenimiento que debe dárseles, con el fin de que los usuarios puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios, **d)** Los equipos de medición que **VATIA S.A. E.S.P.** exija a los usuarios deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias y estar en todo de acuerdo con las que **VATIA S.A. E.S.P.** ofrezca a cada tipo de usuario, **e)** **VATIA S.A. E.S.P.** podrá ofrecer la instalación de medidores de prepago a los usuarios que no sean beneficiarios de subsidios en el servicio público de energía, **f)** De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994 cuando, según lo dispuesto en el Anexo No. 2 de este contrato, se exija al usuario adquirir los instrumentos necesarios para la medición y éste no lo haga dentro de un plazo de seis meses contados a partir de la fecha de la conexión al servicio, **VATIA S.A. E.S.P.** podrá suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, **g)** Cuando la instalación de los instrumentos de medición corresponda a **VATIA S.A. E.S.P.**, y transcurra un plazo de seis meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de **VATIA S.A. E.S.P.** en la medición.

9.6. Control al factor de potencia en el servicio de energía eléctrica. En la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, se controlará el factor de potencia de los usuarios no residenciales, y de los residenciales conectados a un nivel de tensión superior al uno (1). El factor de potencia inductiva (coseno phi inductivo) de las instalaciones deberá ser igual o superior a punto noventa (0.90). **VATIA S.A. E.S.P.** exigirá a aquellas instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, que instalen equipos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. Para efectos de lo establecido anteriormente, la exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio, o como consecuencia de una revisión de la instalación del usuario. En caso de que la energía reactiva sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa (kw/h) consumida por un usuario, el exceso sobre este límite se considerará como consumo de energía activa para efectos de determinar el consumo facturable, hasta cuando las autoridades regulatorias no dispongan sobre otros mecanismos. En este sentido **VATIA S.A. E.S.P.** se compromete a notificar a sus usuarios sobre los excesos de consumo de energía reactiva a fin de que tomen las providencias necesarias para evitarlos y con ello racionalizar el costo de la energía eléctrica que utilizan. Todos los usuarios deberán cumplir con las disposiciones que fijen las entidades reguladoras sobre el tema del control del factor de potencia, para lo cual **VATIA S.A. E.S.P.** brindará toda la colaboración que esté a su alcance y aplicará los mecanismos establecidos para lograr su cumplimiento;

9.7. Control sobre el funcionamiento de los medidores. El control sobre el funcionamiento de los medidores se sujetará a las siguientes normas: **a)** De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, es parte de las condiciones uniformes del presente contrato que se permita tanto a **VATIA S.A. E.S.P.** como al usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo y se obligan ambos a adoptar precauciones eficaces para que no sean alterados. Se permitirá a **VATIA S.A. E.S.P.**, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado, **b)** De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994, no será obligación del usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de **VATIA S.A. E.S.P.**, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, **VATIA S.A. E.S.P.** podrá hacerlo por cuenta del usuario, **c)** Cuando el equipo de medida sea suministrado por **VATIA S.A. E.S.P.**, ésta asumirá la garantía de buen funcionamiento de dicho equipo por un período no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes. Los cobros por revisión estarán sujetos a las disposiciones de la Resolución 225/97 del **CREG** o las que la complementen o la modifiquen;

9.8. Otros cobros. El Anexo No. 3 del presente contrato de servicios públicos, **VATIA S.A. E.S.P.** establece los valores a cobrar por concepto de revisión de instalaciones o transformadores, calibración de medidores y, en general, cualquier otro servicio que el usuario pueda contratar con **VATIA S.A. E.S.P.** o con terceros, con el fin de que el usuario ó usuarios pueda comparar el precio que le ofrece **VATIA S.A. E.S.P.** frente a otros proveedores de iguales bienes o servicios;

CLAUSULA DÉCIMA.- NIVELES DE CALIDAD Y CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- **VATIA S.A. E.S.P.** velará por el estricto cumplimiento de la calidad y continuidad del servicio en las condiciones establecidas en la regulación correspondiente. Los niveles de calidad y continuidad que el usuario recibe dependen de los que le sean suministrados por los agentes generadores y transportadores de energía eléctrica en sus distintos niveles. Por esa razón **VATIA S.A. E.S.P.** en su carácter de comercializador será el vocero técnico autorizado para trasladar a los responsables de regulación, control y supervisión de la operación del sistema, así como a los propietarios de las redes de transporte, entre los que se puede contar **VATIA S.A. E.S.P.** cuando actúa como distribuidor, los problemas del servicio detectados con el monitoreo realizado por **VATIA S.A. E.S.P.** y de las quejas que sobre estos aspectos le eleven sus usuarios, ya que en la tarifa se encuentran involucrados pagos los componentes para cubrir la generación y el transporte, dentro de las condiciones que fija la Comisión de regulación de Energía y Gas. **VATIA S.A. E.S.P.** se apoya en los siguientes textos legales contenidos en la Ley 142 de 1994: **“ART. 136 CONCEPTO DE FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.** La prestación continua de un servicio de buena calidad es la obligación principal de la Empresa en un contrato de servicios públicos. El cumplimiento en la prestación continua del servicio, se denominará, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio. **ART. 137. REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones : **137.1)** A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por la empresa. **137.2)** A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de

las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio de indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse a favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

ART. 139.- SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para: **139.1-** Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios. **139.2-** Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos. **ART. 142 - RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:** Para establecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en lo que la empresa incurra, y satisfacen las demás funciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato. Si es el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla en el servicio". **VATIA S.A. E.S.P.** hará un monitoreo del servicio que el distribuidor local está prestando en las instalaciones de sus suscriptores o usuarios tanto para hacer los reclamos del caso, como para adoptar pruebas de defensa de sus suscriptores o usuarios. Utilizará sus mecanismos de lectura, liquidación, facturación y recaudo para determinar el cumplimiento de las obligaciones de sus suscriptores o usuarios.

10.1 Confiabilidad y continuidad del servicio. En el presente contrato de servicios públicos, **VATIA S.A. E.S.P.** considera incorporados los aspectos relacionados con la continuidad y la calidad del servicio que reciban sus usuarios, con sujeción a las disposiciones de la Comisión Reguladora de Energía y Gas sobre esta materia en los diferentes niveles de responsabilidad del suministro.

10.2 Falla en la prestación del servicio. La responsabilidad por falla en la prestación del servicio de una empresa, de que tratan especialmente los artículos 136, 137, 139 y 142 de la Ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio estipulados. **VATIA S.A. E.S.P.** velará porque tales niveles de calidad y continuidad en ningún caso sean inferiores a los definidos por la Comisión Reguladora de Energía y Gas. Entre **VATIA S.A. E.S.P.** y los usuarios podrán pactarse condiciones especiales de calidad y continuidad que sean viables, según la característica y los requerimientos de sus usuarios.

10.3. Reparación por falla en la prestación del servicio. En los eventos de los indicadores de calidad del servicio **VATIA S.A. E.S.P.** compensará a los usuarios en los términos previstos en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución **CREG** No. 070 de 1998, **VATIA S.A. E.S.P.** repetirá contra los agentes responsables de la falla la solicitud de indemnización correspondiente. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. no podrán acumularse, en favor del usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas por las autoridades, si tienen la misma causa.

CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA.- CAUSALES DE TERMINACION DEL CONTRATO.- VATIA S.A. E.S.P. podrá aceptar como causas para terminación del contrato las siguientes: **a)** Por proceso judicial entre el usuario y los consumidores reales siempre y cuando aquel lo acredite debidamente. **VATIA S.A. E.S.P.** celebrará contrato con los consumidores; **b)** Por liberación de obligaciones debidas a: Fuerza mayor que imposibilite al usuario seguir asumiendo sus obligaciones; privación de la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble por sentencia judicial; por entrega de la posesión o la tenencia del inmueble al propietario ó a un tercero autorizado por este; por enajenación de un inmueble ó de un bien raíz cuando no haya cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos. En los casos anteriores el usuario interesado en la liberación de sus obligaciones deberá informar a **VATIA S.A. E.S.P.** la extinción de la causal en la forma en que lo indica el Artículo 10 de la resolución 108/97 de **CREG** ó las que la complementen o modifiquen. Lo anterior no afecta la existencia de la solidaridad respecto a las obligaciones exigibles con anterioridad al hecho de que determine la liberación del usuario, según lo determina la Ley 142/94; **c)** Por terminación unilateral del contrato por parte del usuario por cambio de comercializador. El usuario; podrá dar por terminado su contrato de servicios públicos suscrito con **VATIA S.A. E.S.P.** para suscribirlo con otro comercializador siempre y cuando su permanencia con **VATIA S.A. E.S.P.** haya sido por un período mínimo de doce (12) meses y se encuentre a paz y salvo de las obligaciones a su cargo (Art. 147, Ley 142/94) o garantice con un título valor las obligaciones existente. Pero también podrá hacerlo cuando haya lugar a ello conforme a las Leyes ó a condiciones particulares del contrato. **VATIA S.A. E.S.P.** exigirá que el usuario en un evento de esta naturaleza de un aviso de terminación con una antelación de un período de facturación, a fin de coordinar los trámites de cambio de medición.

CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- RESOLUCION DEL CONTRATO POR EL USUARIO.- La prestación

continúa de un servicio de energía eléctrica de buena calidad, es la obligación principal de **VATIA S.A. E.S.P.**, en el presente contrato en lo que le atañe, según las regulaciones como comercializador y distribuidor. El incumplimiento de **VATIA S.A. E.S.P.**, como comercializador en la prestación continua de este servicio o en la falta de diligencia para monitorear y exigir la continuidad y calidad del servicio de los agentes distribuidores, incluido el propio **VATIA S.A. E.S.P.**, transportadores, supervisores, controladores y reguladores, se denomina para los efectos de la Ley 142 de 1994 y de este contrato, falla en la prestación del servicio, salvo que el incumplimiento ocurra por fuerza mayor o caso fortuito. En caso de que terceras personas estuviesen vinculadas al servicio que **VATIA S.A. E.S.P.** preste a un suscriptor o usuario con conocimiento y aceptación de esta, serán notificadas de las suscripciones, cortes, modificaciones y/o resolución del contrato con la misma anticipación y por los mismos medios en que se notifica al suscriptor o usuario.

CLAUSULA DÉCIMA TERCERA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.- **VATIA S.A. E.S.P.** podrá suspender el servicio en los siguientes eventos:

1) SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un usuario, vinculado al contrato, siempre y cuando convenga en ello **VATIA S.A. E.S.P.** y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita **VATIA S.A. E.S.P.**, y los usuarios vinculados y los terceros que puedan resultar afectados lo aceptan. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del contrato, se enviará comunicación a las personas que se conozcan que viven en el inmueble donde se presta el servicio y se fijará copia de ella en una cartelera, en un lugar público en las oficinas de **VATIA S.A. E.S.P.**; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si **VATIA S.A. E.S.P.** no ha recibido oposición, se suspenderá el contrato, **2) SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO:** Es la suspensión que efectúa **VATIA S.A. E.S.P.** para hacer: **a)** Reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los usuarios, **b)** Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se hayan empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el usuario pueda hacer valer sus derechos. Los eventos anteriormente citados no constituyen falla en la prestación del servicio.

CLAUSULA DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al usuario tiene lugar en los siguientes eventos: **a)** No pagar hasta la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, con el atraso máximo de dos (2) facturas, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto; **b)** Hacer fraudes en las conexiones, los medidores o las redes o conectarse sin la autorización de **VATIA S.A. E.S.P.**; **c)** Dar al servicio público domiciliario de energía eléctrica o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con **VATIA S.A. E.S.P.**, sin previa autorización de **VATIA S.A. E.S.P.**; **d)** Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin autorización previa de **VATIA S.A. E.S.P.**; **e)** Proporcionar de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio; **f)** Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos; **g)** Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete o que los existentes no correspondan con los instalados por **VATIA S.A. E.S.P.**; **h)** Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada; **i)** Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario de energía eléctrica, ya sean de propiedad de **VATIA S.A. E.S.P.** o de los usuarios; **j)** Impedir a los funcionarios autorizados por **VATIA S.A. E.S.P.** y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores; **k)** No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición; **l)** Conectar equipos sin la autorización de **VATIA S.A. E.S.P.** a las acometidas externas; **m)** Efectuar sin autorización de **VATIA S.A. E.S.P.** una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido; **n)** Incumplir las normas ambientales vigentes sobre el manejo y uso racional de la energía eléctrica; **ñ)** Alterar inconsulta y unilateralmente las condiciones contractuales de la prestación del servicio; **o)** Parcelar, urbanizar o construir sin licencia requeridas por el Municipio donde se encuentre instalado el servicio o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas; **p)** Las demás previstas en la Ley 142 y 143 de 1994, las normas concordantes y las que las adicionen, modifiquen o reformen. **PARAGRAFO:** Son reglas de la suspensión, corte y terminación del servicio o del contrato con el usuario las siguientes: **a)** Que **VATIA S.A. E.S.P.**, en el momento que realice la suspensión del servicio, entregue una comunicación al usuario, indicando la causal que dio origen a la medida sin perjuicio del cumplimiento de las normas, que el Código Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación; **b)** Que durante la suspensión, el usuario no tome medidas que hagan imposible el cumplimiento de las

obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de suspensión; **c)** Que, **VATIA S.A. E.S.P.** puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el momento del incumplimiento del usuario.

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA.- EXCEPCIONES A LA SUSPENSIÓN.- No procederá la suspensión del servicio cuando: **a)** Habiendo incurrido **VATIA S.A. E.S.P.** en falla de prestación del servicio, no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994; y **b)** Que **VATIA S.A. E.S.P.** entregue de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el usuario duplicado de la misma no se haya enviado. No facture el servicio prestado. Si **VATIA S.A. E.S.P.** realiza la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio, sin costo alguno para el usuario.

CLAUSULA DÉCIMA SEXTA.- FACTURACIÓN.- El cobro de los servicios prestados por **VATIA S.A. E.S.P.** a sus usuarios comprende tres (3) fases importantes: la determinación del consumo, la liquidación y envío de las facturas, y el pago de las mismas.

16.1 Determinación del Consumo Facturable. El consumo facturable al suscriptor se determinará bien sea por las lecturas que se hagan al medidor del usuario o por los Kilovatios hora que el usuario acepte pagar anticipadamente, si su equipo de medición es del tipo de prepago. El período de facturación común que establece **VATIA S.A. E.S.P.** es de un (1) mes calendario, salvo convenio expreso para algunas zonas de difícil acceso o dificultad en las lecturas **VATIA S.A. E.S.P.** podrá acordar con el usuario lecturas trimestrales o semestrales en cuyo caso se liquidará por mensualidades según la lectura que haga el usuario o mediante cuotas promedio preestablecidas debiéndose realizar los ajustes por exceso o defecto en los períodos de liquidación que efectúe **VATIA S.A. E.S.P.** Se considerará omisión de **VATIA S.A. E.S.P.** la no colocación de medidores en una instalación, cuando le corresponda, después de seis (6) meses de realizada aquella. Si se considera que la falta de medición es responsabilidad de **VATIA S.A. E.S.P.**, por acción u omisión, no podrá cobrar al usuario el valor de los consumos efectuados según lo dispone el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, correspondiendo a **VATIA S.A. E.S.P.** probar para poder hacerlo, que realizó las diligencias oportunas para realizar tal instalación. **VATIA S.A. E.S.P.** exigirá a sus usuarios que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble para facilitar las lecturas. La medición de acuerdo con los diferentes tipos de medición se hará así:

a) Consumos con medición individual. En la determinación del consumo facturable para usuarios con medición individual **VATIA S.A. E.S.P.** aplicará las siguientes reglas: **1)** Con excepción de los usuarios con medidores de prepago, el consumo que se facture a un usuario será determinado con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, **2)** De acuerdo con el inciso 2° del artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, con base en consumos promedios de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales, **3)** Cuando a un usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo usuario, o con base a los consumos promedios de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales, **4)** En desarrollo de lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 144 y el inciso 4° del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, cuando el usuario no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, y la empresa se abstenga de hacerlo por cuenta del usuario, se entenderá que es omisión de **VATIA S.A. E.S.P.** la no colocación de los medidores;

b) Consumos sin medición individual. El consumo facturable a usuarios residenciales de **VATIA S.A. E.S.P.** que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará, con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la empresa. Para usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales. Además, los consumos de aquellos usuarios con servicios provisionales o no permanentes se determinarán utilizando mediciones con prepago, con pagos anticipados de los consumos de los consumos estimados, según aforo de las instalaciones. **VATIA S.A. E.S.P.** y el usuario provisional establecerán un acuerdo sobre la metodología de la estimación del consumo, el cual se liquidará a la tarifa más alta por kilovatio hora entre las tarifas correspondientes al tipo de consumo,

c) Determinación del consumo facturable para usuarios con medición colectiva. El consumo facturable a usuarios de **VATIA S.A. E.S.P.** con medición colectiva se determinará así: primero se establecerá el consumo colectivo con base a la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos

lecturas consecutivas, luego se dividirá ponderadamente ese consumo entre el número de usuarios que utilicen el servicio.

d) Determinación del consumo facturable para usuarios residenciales localizados en zonas de asentamientos subnormales. El consumo facturable a usuarios de **VATIA S.A. E.S.P.** localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios de **VATIA S.A. E.S.P.** del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentren ubicados.

16.2 Liquidación del consumo y facturación. Para liquidar los consumos a los usuarios en cada período de facturación, **VATIA S.A. E.S.P.** aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezcan. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia: **a)** A los usuarios que acepten la instalación de medidores prepago, **VATIA S.A. E.S.P.** podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que estos usuarios no requieren de la lectura periódica del equipo de medida; **b)** Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los usuarios del respectivo conjunto habitacional; **c)** Por solicitud expresa de las autoridades de las unidades cerradas inmobiliarias o de la mayoría absoluta de los propietarios, **VATIA S.A. E.S.P.** podrá facturar directamente a cada usuario la cuota parte que se indique o según la proporción del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó esa decisión; **d)** Una vez se cumplan las condiciones establecidas para aplicar el cargo por disponibilidad del servicio, cuando el valor de los consumos liquidados a un usuario, sea menor que el cargo por disponibilidad que tenga a probado **VATIA S.A. E.S.P.**, ésta podrá facturar al usuario el cargo por disponibilidad. En el caso de inquilinatos, el cargo por disponibilidad se entiende aplicable al inmueble; **e)** **VATIA S.A. E.S.P.** aproximará, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$5,00), la aproximación a los diez pesos (\$10,00); en caso contrario la desprejará;

16.3 Condiciones de la facturación. **a) Facturación oportuna.** **VATIA S.A. E.S.P.** facturará en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de lectura del medidor usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no será superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del usuario, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores; **b) investigación de desviaciones significativas.** Para elaborar las facturas **VATIA S.A. E.S.P.** adoptará mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores. Se entenderán por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean mayores a un veinte (20%) por ciento. **VATIA S.A. E.S.P.** practicará las visitas y realizará las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa; **c) Facturación en caso de desviaciones significativas.** Mientras se establece la causa de desviación del consumo, **VATIA S.A. E.S.P.** determinará el consumo con base en los consumos anteriores del usuario, o con los consumos promedios de usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual. En la factura de cobro **VATIA S.A. E.S.P.** especificará la causa de la desviación; **d) Restablecimiento económico por desviaciones significativas.** Una vez aclarada la causa de las desviaciones, **VATIA S.A. E.S.P.** establecerá las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al usuario, según sea el caso, en el siguiente período de facturación; **e) Plazo máximo para realizar la investigación de desviaciones significativas y el cobro de servicios no facturados por error u omisión.** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, después de cinco (5) meses de haber entregado las facturas corrientes no podrá cobrar bienes o servicios que no hubiere facturado a su debido tiempo por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del usuario; **f) Contenido de las facturas.** Las facturas señalarán el valor del consumo y demás servicios inherentes al servicio prestado y contendrán, como mínimo, la siguiente información: **I)** Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio. **II)** Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio, **III)** Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio, **IV)** Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor, **V)** Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere, **VI)** Lectura actual del medidor del consumo, si existiere, **VII)** Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla, **VIII)** Fechas máximas para el pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura, **IX)** Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6)

períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de períodos bimestrales; en defecto de lo anterior, contendrá el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses, **X)** Los cargos expresamente autorizados por la Comisión Reguladora de Energía y Gas, discriminando el costo de prestación del servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado y la desagregación de dicho costo por actividad, **XI)** Valor de las deudas atrasadas, **XII)** Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada, **XIII** Monto de los subsidios, y la base de su liquidación, **XIV)** Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, **XV)** Sanciones de carácter pecuniario, **XVI)** Cargos por concepto de reconexión o reinstalación, **XVII)** Información sobre el distribuidor local que incluya su identificación y forma de localizarlo en cada caso de fallas en la prestación del servicio, **XVIII)** Otros cobros autorizados. **XIX)** Créditos por concepto de compensación por fallas del servicio con indicación de las variables. En el caso de los usuarios con medidores de prepago, solo son aplicables los numerales **I, II, III, X, XIII, XIV, XV, XVI.**; **g)** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 130 de la ley 142 de 1994, la factura expedida por **VATIA S.A. E.S.P.** debidamente firmada por el representante legal de **VATIA S.A. E.S.P.** o quien haga sus veces, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, no pagada una factura dentro del plazo señalado por **VATIA S.A. E.S.P.**, podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes sin perjuicios de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar; **h) Cobro de varios servicios públicos.** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 147 de la ley 142 de 1994, **VATIA S.A. E.S.P.** podrá emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas con las cuales haya celebrado convenios con tal propósito. En las facturas en las que se cobren varios servicios **VATIA S.A. E.S.P.** totalizará por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado. En los casos en que, en forma conjunta con los servicios de energía eléctrica, se facturen los servicios de saneamiento básico, y en particular los de aseo público y alcantarillado; no podrán cancelarse éstos con independencia de aquellos, salvo que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado;

16.4 Remisión de la Factura. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 148 de la ley 142 de 1994, en los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en que **VATIA S.A. E.S.P.** entregará en la dirección indicada por el usuario en su solicitud o en aquella que sea registrada oportunamente en **VATIA S.A. E.S.P.**, la factura que registre los consumos, las liquidaciones y la información antes indicados, hará conocer la factura a los usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla con la remisión a la persona y dirección correctas. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. Con la entrega de la factura se hace exigible la prestación y el usuario estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura desde el conocimiento de ella. **VATIA S.A. E.S.P.** no cobrará por servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones del presente contrato, ni podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público;

16.5 Entrega de la factura. **VATIA S.A. E.S.P.** deberá entregar las facturas respectivas, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago. De no encontrarse el usuario, la factura correspondiente la deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial.

16.6 Por disposición de la Ley 142 de 1994 (Art. 99) **VATIA S.A. E.S.P.** no podrá exonerar a ningún suscriptor o usuario del pago de los servicios públicos que preste.

CLAUSULA DÉCIMA SEPTIMA.- INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y SANCIONES.- 17.1 Sanciones por incumplimiento.- En los eventos previstos en la cláusula Décima Cuarta de este contrato, además de cobrar el consumo pendiente de cancelación por el usuario, **VATIA S.A. E.S.P.** aplicará una sanción pecuniaria máxima equivalente al consumo o estimativo de consumo no autorizado por cualquier concepto, valorado a las tarifas vigentes al momento en que el hecho haya sido establecido;

17.2 Suspensión por incumplimiento. De acuerdo con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por parte del usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en este mismo contrato de servicios públicos y en todo caso en los siguientes: **a)** La falta de pago por el término fijado en este contrato de dos (2) períodos de facturación; **b)** Fraude a las conexiones, acometidas, medidores o redes; **c)** La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio; **d)** En el caso de los usuarios beneficiarios de subsidios, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 133 de la ley 142 de 1994, dar a la energía eléctrica y/o al gas combustible, un uso distinto de aquel por el cual se otorga el subsidio, o revenderlo a otros usuarios. Así mismo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de suspensión. En todo caso la

entidad prestadora podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de servicios públicos le conceden para el evento del incumplimiento;

17.3 Corte del Servicio. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 141 de la ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por un período de dos (2) o más meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente esta relación contractual con **VATIA S.A. E.S.P.** o a terceros, permitirá a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. Se entenderá que para efectos penales la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto, sancionable de acuerdo con el código penal y respecto del cual **VATIA S.A. E.S.P.** tiene el deber de denunciar el hecho a las autoridades competentes;

17.4 Restablecimiento del servicio. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar. **VATIA S.A. E.S.P.** establece en el Anexo No. 3 de este contrato los valores a cobrar por la reconexión y reinstalación del servicio a los usuarios. Una vez el usuario cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, **VATIA S.A. E.S.P.** restablecerá el servicio en un término no mayor de cuarenta y ocho (48) horas. Cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al usuario será el cobro de intereses de mora, a la máxima tasa de intereses permitida por la Superintendencia Bancaria, de acuerdo con lo previsto por el artículo 96 de la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA DÉCIMA OCTAVA.- RECURSOS DEL USUARIO Y PROCEDIMIENTOS PARA UTILIZARLOS. 18.1 Derecho de petición y recursos. De acuerdo con lo previsto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que el usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos, tal como se definen en el Anexo No. 1. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán con las previstas en el Código Contencioso Administrativo que regulan tanto el derecho de petición como los recursos, en aquello no regulado por las normas especiales invocadas en la primera parte de este contrato. Adicionalmente, se fija en cinco (5) días el término para presentar el usuario sus descargos y pedir y/o presentar pruebas.

18.2 De la oficina de peticiones y recursos.- **VATIA S.A. E.S.P.** dispondrá en forma permanente de oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios actuales o potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta **VATIA S.A. E.S.P.** estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron;

18.3 De los recursos. El recurso es un acto del usuario que obliga a **VATIA S.A. E.S.P.** a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de sanción, negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice **VATIA S.A. E.S.P.** proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de notificación de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas. De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos antes señalados debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que **VATIA S.A. E.S.P.** ponga el acto en conocimiento del usuario. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. **VATIA S.A. E.S.P.** dispondrá de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los usuarios que deseen emplearlos. La apelación se concederá para ante Superintendencia de Servicios Públicos.

18.4 Del pago y de los recursos. **VATIA S.A. E.S.P.** no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos;

18.5 De las causales y trámite de los recursos. Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. Los recursos serán presentados ante **VATIA S.A. E.S.P.** de acuerdo a la Ley y resueltos dentro de los quince (15) días calendario por un funcionario de igual o superior jerarquía al que tomó la decisión que lo motivó, vencido ese término, y salvo que se demuestre que el usuario auspició la demora, o que se resistió de la práctica de pruebas, sin haber tomado la decisión, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él;

18.6 De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos.- La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en la Ley 142 de 1994. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición, ante la superintendencia de Servicios Públicos. El presente contrato de servicios públicos con sus anexos será actualizado en la medida en que las legislaciones y las regulaciones lo hagan necesario mediante adiciones que serán comunicadas por **VATIA S.A. E.S.P.** a sus usuarios por los medios que permitan su conocimiento. El conocimiento de ellas se demostrará con la publicación en un diario de amplia circulación o con el envío que se haga por **VATIA S.A. E.S.P.** de boletines u otros documentos adjuntos a la factura del servicio ó por correo a la dirección registrada del usuario que es la misma a donde se envía la mencionada factura, sin que sea necesario proceder a firmar nuevos documentos entre las partes. **VATIA S.A. E.S.P.** fijará el mismo texto de esos documentos en carteleras colocadas en sus oficinas en sitios de acceso público. Este contrato tiene vigencia plena mientras dure la prestación del servicio por **VATIA S.A. E.S.P.** con respecto a cada uno de sus usuarios.

CLAUSULA DÉCIMA NOVENA.- CESIÓN DEL CONTRATO.- Este contrato sólo podrá ser cedido en todo o en parte con el consentimiento previo y escrito de las partes. La cesión implica la transferencia de todas las obligaciones y derechos que la misma se derivan y libera a la parte cedente de todos los compromisos que hubiere contraído, salvo disposición legal que sea contraria. El cesionario en todo caso será un agente comercializador inscrito en el Mercado Mayorista de Energía.

VATIA S.A. E.S.P.

REPRESENTANTE LEGAL
Cali, Octubre 2010