



**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE
ENERGÍA ELECTRICA DE VATIA S.A. E.S.P.**

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

TABLA DE CONTENIDO

1. Condiciones contractuales

- 1.1. Objeto
- 1.2. Partes del contrato
- 1.3. Área de prestación del servicio
- 1.4. Naturaleza del contrato
- 1.5. Capacidad de contratar
- 1.6. Tipo de CLIENTE
- 1.7. Mercado al cual pertenece un CLIENTE
 - 1.7.1. Condiciones que debe cumplir un CLIENTE para ser atendido en el mercado no regulado
 - 1.7.2. Verificación de los requisitos de demanda y consumo.
- 1.8. Consensualidad del contrato
 - 1.8.1. Solicitud de suministro
 - 1.8.2. Cesión del contrato de suministro
- 1.9. Vigencia del contrato.
- 1.10. Autorización
- 1.11. Aviso de privacidad

2. Condiciones técnicas

- 2.1. Solicitud del suministro
- 2.2. Sistema de medición
 - 2.2.1. Para el inicio de suministro
 - 2.2.2. Durante el suministro
- 2.3. Propiedad, custodia y seguridad
- 2.4. Adecuación del sistema de medición
 - 2.4.1. Conexiones existentes.
 - 2.4.2. Conexiones nuevas o conexiones con modificación

3. Registro de la Frontera de Comercialización

4. Derechos y obligaciones de las partes

- 4.1. Derechos del CLIENTE.
- 4.2. Obligaciones del CLIENTE.
- 4.3. Derechos de VATIA.
- 4.4. Obligaciones de VATIA.

5. Acerca del sistema de medición y de la determinación del consumo.

- 5.1. Determinación del consumo cuando existe equipo de medida.
 - 5.1.1. Determinación del consumo con medición individual
 - 5.1.2. Determinación del consumo con medición colectiva o con Frontera de Comercialización Agrupadora
 - 5.1.3. Determinación del consumo en medidores prepago
- 5.2. Métodos para determinar el consumo sin equipo de medida
 - 5.2.1. Aforo individual de carga
 - 5.2.2. Promedio de consumos anteriores (Cp)
 - 5.2.3. Promedio de estrato socio-económico o modalidad del servicio

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

- 5.2.4. Cálculo por porcentaje registrado por el medidor
- 5.3. Determinación del consumo cuando el CLIENTE carece de medidor individual porque técnicamente no es factible, por razones de seguridad o de interés social
- 5.4. Equipo dañado o ausencia de medición cuando se ha retirado el equipo para calibración, verificación, reparación o reemplazo
- 5.5. Falta en la medición por acción u omisión de VATIA
- 5.6. Falta en la medición por acción u omisión del CLIENTE
- 5.7. Crítica a los consumos determinados y desviaciones significativas
- 5.8. Acceso a la información del equipo de medida
- 5.9. Daños en componentes del sistema de medición que afecte la determinación u obtención de consumos
- 5.10. Sellos.
- 5.11. Medición, determinación y cobro de Energía Reactiva
 - 5.11.1. CLIENTE con Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios
 - 5.11.2. CLIENTE con medidor de reactiva de inducción o electrónico sin medición horaria
 - 5.11.3. CLIENTE con medidor que no permite el registro de energía reactiva
 - 5.11.4. Liquidación y facturación de la energía reactiva

6. Revisiones a las instalaciones y al sistema de medición

7. Recuperación de energía

- 7.1. Procedimiento para la recuperación de energía
- 7.2. Actuación Administrativa.

8. Facturación

- 8.1. Liquidación de los consumos
- 8.2. Facturación postpago
- 8.3. Facturación prepago
- 8.4. Precio de la energía o tarifa
- 8.5. Entrega de la factura
- 8.6. Fechas y puntos de pago de la factura
 - 8.6.1. Fecha de Vencimiento
 - 8.6.2. Fecha de suspensión del servicio por incumplimiento del CLIENTE
 - 8.6.3. Fecha de Aseguramiento de la Suspensión o Fecha de Corte del Servicio
- 8.7. Cobros retroactivos.
- 8.8. Otros cobros en la factura
 - 8.8.1. Cobros de servicios de terceros u otros servicios prestados por VATIA
 - 8.8.2. Celebración de convenios de Facturación y Recaudo Impuesto de Alumbrado Público con Municipio y Distritos
- 8.9. Medios de pago
- 8.10. Mérito ejecutivo de las facturas
- 8.11. Cobro de sumas adeudadas por la prestación del servicio
 - 8.11.1. Cobro prejudicial interno
 - 8.11.2. Cobro prejudicial
 - 8.11.3. Cobro jurídico

9. Calidad del servicio

- 9.1. Compensación por interrupciones o cortes

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

- 9.2. Falla en el servicio
- 9.3. Notificación de las interrupciones programadas

10. Suspensión del servicio

- 10.1. De común acuerdo
- 10.2. En Interés del Servicio
- 10.3. Por fuerza mayor o caso fortuito
- 10.4. Por orden de autoridad
- 10.5. Por incumplimiento del presente contrato
 - 10.5.1. Suspensión del servicio como sanción
 - 10.5.2. Aseguramiento de la suspensión
- 10.6. Corte del servicio
- 10.7. Restablecimiento del servicio
 - 10.7.1. Reconexión
 - 10.7.2. Reinstalación
- 10.8. Valores a cobrar por Suspensión y Reconexión del servicio

11. Cancelación de la frontera de comercialización

12. Peticiones, reclamos, quejas y recursos

- 12.1. Concepto y Procedencia
- 12.2. ¿Qué es una petición?
- 12.3. ¿Qué es una queja?
- 12.4. ¿Qué es una reclamación?
- 12.5. ¿Quién puede realizar una petición, reclamo, queja o recurso?
- 12.6. Requisitos para la presentación de las peticiones, reclamos, quejas o recursos
- 12.7. Estructura y debido agotamiento de la vía gubernativa
 - 12.7.1. Solicitud
 - 12.7.2. Trámite
- 12.8. ¿Cuál es el procedimiento para radicar una petición, reclamo o queja?.
 - 12.8.1. ¿Frente a cuáles actuaciones se pueden presentar los recursos?
- 12.9. Modo y tipo de respuesta
- 12.10. Valores objeto de reclamo producto de PQR's
- 12.11. Silencio positivo administrativo- SAP ¿En qué consiste?
- 12.12. Improcedencia de los recursos
- 12.13. Notificaciones y comunicaciones

13. Terminación del Contrato

- 13.1. Unilateralmente
- 13.2. Por vencimiento del plazo contractual.
- 13.3. Por Mutuo Acuerdo entre las partes
- 13.4. Por declaración judicial u orden de autoridad competente
- 13.5. Por fuerza mayor o caso fortuito

14. Cesión del Contrato de Condiciones Uniformes

15. Solidaridad en las obligaciones del contrato

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELECTRICA DE VATIA S.A. E.S.P.**

16. Publicidad de las condiciones uniformes

17. Glosario de términos y definiciones

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

1. Condiciones contractuales

1.1. Objeto

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales VATIA S.A E.S.P con N.I.T. 817.001.892-1 (*en adelante VATIA*) presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero, en favor de todos los usuarios regulados y no regulados (*en adelante el CLIENTE.*) a cambio de un precio que se fijará según las tarifas vigentes de acuerdo con el uso que se le dé al servicio, y de acuerdo con lo establecido al respecto en este CONTRATO.

La relación contractual entre VATIA y el cliente (*en conjunto denominadas las PARTES*) se regula de conformidad con lo establecido en este documento y la normatividad vigente que le sea aplicable. VATIA prestará en favor del CLIENTE el servicio de suministro de energía eléctrica al INMUEBLE, bien sea que el mismo se halle habitado por su propietario, usufructuario, poseedor, arrendatario, o tenedor a cualquier título, quien al beneficiarse del servicio de energía eléctrica que prestan LAS EMPRESAS, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

Se considerará como parte del objeto de este contrato, la prestación por parte de VATIA de servicios inherentes al suministro de energía.

VATIA declara que en virtud de lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 128 de la Ley 142 de 1994, hacen parte del CONTRATO no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que VATIA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, además de las estipulaciones contenidas en las leyes vigentes y en particular las Leyes 142 y 143 del 1994. Así mismo, hacen parte del contrato las demás Leyes que las modifiquen o adicionen, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y demás reglamentaciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), el Ministerio de Minas y Energía, así como también las Normas Técnicas Colombianas (NTC), cada una de ella en la órbita de su competencia.

1.2 Partes del contrato- Son partes del contrato VATIA y el CLIENTE, o aquél a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este donde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuantos beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001).

1.3. Área de prestación del servicio: En virtud de la suscripción de este CONTRATO, VATIA podrá suministrar el servicio de energía eléctrica en el INMUEBLE del CLIENTE que pertenezca al Sistema de Interconexión Nacional (SIN) del territorio Colombiano, siempre que le sea permitido por la normatividad vigente en la materia.

1.4. Naturaleza del contrato: El presente contrato de servicios además de ser de naturaleza uniforme, consensual, de tracto sucesivo, oneroso y de adhesión, su interpretación y armonización atenderá la jerarquía normativa en materia de servicios

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

públicos domiciliarios, la regulación, los códigos de comercio y civil y las demás normas vigentes aplicables. Las condiciones especiales o particulares que se pacten con el CLIENTE prevalecerán sobre las condiciones uniformes del presente contrato, siempre que no contraríen los principios y reglas establecidas en la ley 142 de 1994.

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

1.6. Tipo de CLIENTE: VATIA suministra el servicio bajo la modalidad residencial o no residencial dada las condiciones de uso que el CLIENTE de al INMUEBLE objeto de prestación del servicio. Según la modalidad del suministro, VATIA dará la tipología o clasificación al CLIENTE. En caso de algún cambio en la modalidad o la tipología asignada por VATIA al CLIENTE, este deberá informar y acreditar ante VATIA de esta situación para realizar los cambios necesarios. La modalidad de atención al CLIENTE residencial es cuando el servicio se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo el área común de los conjuntos habitacionales, las cuales tendrán la misma estratificación de la unidad inmobiliaria a la que pertenece.

El CLIENTE residencial tendrá la clasificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, lo cual en caso de ser diferente a la indicada en la factura emitida por VATIA, el CLIENTE deberá notificarlo y acreditarlo, adjuntando la certificación del Departamento de Planeación del respectivo municipio,. VATIA realizará la actualización correspondiente a más tardar al segundo periodo de facturación siguiente al recibo de la notificación. VATIA también realizará actualizaciones al estrato socioeconómico cuando éstas le sean notificadas por la autoridad competente y serán aplicadas en el mismo plazo o en los plazos indicados en la norma.

El CLIENTE no residencial tendrá la clasificación de acuerdo como la información del CIIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas de las Naciones Unidas) que sea adoptada por la DIAN u organismos competente, con excepción del CLIENTE oficial, especial, empresas de servicios públicos (ESP o EICE), distritos de riego y zonas francas que tienen una clasificación separada.

El CLIENTE es responsable de informar y mantener actualizada a VATIA de la información de la modalidad de suministro y su clasificación socioeconómica o CIIU, sin que la falta de información por parte de VATIA le ocasione reliquidaciones a su facturación, excepto cuando así lo exprese la Ley o normatividad específica.

1.7. Mercado al cual pertenece un CLIENTE

VATIA suministra energía eléctrica en dos tipos de mercados:

a) Mercado Regulado: donde el suministro de energía al CLIENTE es retribuido por medio de tarifas sujetas a la regulación expedida por la CREG.

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

b) Mercado No Regulado: donde el suministro de energía se realiza mediante tarifa libres y son remuneradas mediante los precios que libremente se acuerden entre el CLIENTE y VATIA.

1.7.1. Condiciones que debe cumplir un CLIENTE para ser atendido en el mercado no regulado. VATIA podrá atender el suministro de energía en este mercado, siempre y cuando el CLIENTE cumpla con las siguientes condiciones:

- Como persona natural o jurídica tener una demanda máxima superior a un valor en MW o a un consumo mensual mínimo en MWh de energía, definidos por la CREG, por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos. La negociación se realizan a precios acordados libremente entre las partes, a través de contratos bilaterales que deben ser registrados ante el ASIC, de conformidad con la Resolución CREG 024 de 1995. Para efectos de análisis del cumplimiento de éstos límites, no se podrá en el momento del análisis, agregar demandas o consumos de otras instalaciones legalizadas, ya sea que éstas pertenezcan o no al mismo CLIENTE.
- Solicitar en forma expresa, si cumple la condición anterior, ser atendido dentro del mercado no regulado.
- Adecuar su sistema de medición de tal forma que cumpla con el Código de Medida y demás normas técnicas, de acuerdo con lo solicitado por VATIA.
- Las demás condiciones establecidas en la Resolución CREG 131 de 1998 y aquellas que la modifique, remplace o sustituya.

Siempre y cuando se cumplan los requisitos anteriores, el CLIENTE puede ser atendido en el mercado no regulado en cualquier momento, sin que requiera cumplir con los requisitos mínimos de permanencia exigidos para cambio de Comercializador.

1.7.2. Verificación de los requisitos de demanda y consumo

- A CLIENTES con conexiones existentes, la demanda de potencia o de energía se calculará como el promedio de las facturaciones mensuales, bajo condiciones normales de operación, medida en el sitio individual de entrega durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha en que VATIA verifica esta condición. según se establece la Resolución CREG 131 de 1998 o aquella que la modifique o sustituya.
- A CLIENTES con conexiones existentes que no cumplan lo anterior, pero prevén aumentar sus requerimientos de energía en forma tal que superen el límite vigente requerido, pueden ser atendidos por VATIA en el mercado no regulado, sujeto al cumplimiento de dicho límite durante cada uno de los seis (6) primeros meses de suministro. El incumplimiento de esta condición hará que VATIA tome una de las siguientes acciones: i) Si antes de ser atendido en el mercado no regulado el CLIENTE era atendido por VATIA en su mercado regulado, procederá a cambiar su condición, atendiéndolo como CLIENTE de su mercado regulado, aplicando las tarifas y demás condiciones propias de este mercado y refacturando los consumos de esos seis (6) meses

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

con las tarifas reguladas aplicables liquidando los intereses moratorios del caso. ii) Si el CLIENTE no era atendido por VATIA en su mercado regulado, sino que había realizado un cambio de Comercializador, VATIA procederá a terminar de manera unilateral el presente contrato y a cancelar la frontera ante el ASIC, a partir de esta fecha de cancelación, el CLIENTE pasará a ser atendido por el Comercializador-Operador de Red. . (Según se establece la Resolución CREG 131 de 1998 o aquella que la modifique o sustituya)

- A CLIENTES con conexiones nuevas o con modificación a las existentes, se les calculará una demanda promedio esperada, con referencia a las características de demanda de un CLIENTE de condiciones similares ya conectado, o con base en las características de su negocio e instalaciones. El incumplimiento de esta condición hará que VATIA tome una de las acciones del numeral anterior, dependiendo si el CLIENTE estaba o no siendo atendido por VATIA en el mercado regulado.
- Se exceptúa el tiempo mínimo de seis (6) meses para el cumplimiento del límite de demanda y energía a los CLIENTES que desarrollen actividades cuyo código CIU esté enmarcado dentro de actividades agroindustriales que procesen cosechas de carácter estacional, quienes podrán ser atendidos por VATIA en el mercado no regulado si demuestran que superan el límite de potencia o energía al menos durante tres (3) meses consecutivos durante cada año.
- También se exceptúa el CLIENTE cuya condición es ser zona franca, quienes no están sujetos al límite de demanda y consumo para poder ser atendidos en el mercado no regulado.
- Para todos los casos anteriores, luego del periodo de verificación y cumplido por parte del CLIENTE los límites establecidos, éste será atendido hacia futuro en el mercado no regulado, así reduzca el valor del límite de demanda y consumo requerido.

1.8. Consensualidad del contrato. Para la formalización del presente contrato podrá mediar cualquiera de los siguientes presupuestos:

1.8.1. Solicitud de suministro: VATIA recibe la solicitud de suministro de energía del CLIENTE y estudia la viabilidad de la prestación del servicio. En caso que no sea viable (conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Resolución CREG 108 de 1997), VATIA comunicará por escrito al CLIENTE POTENCIAL, indicando expresamente los motivos de la negación, en caso de ser viable la prestación del servicio, el CLIENTE se entiende adherido al presente contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica por parte de VATIA.

1.8.2. Cesión del contrato de suministro: VATIA podrá ceder el contrato de condiciones uniformes de suministro de energía eléctrica a otro Comercializador previa notificación al CLIENTE. Así mismo, cuando un CLIENTE pretenda ceder el contrato de suministro a un CLIENTE POTENCIAL requiere del consentimiento expreso por parte de VATIA. Cuando el CLIENTE realice enajenación del INMUEBLE urbano donde recibe el suministro de VATIA, la cesión operará de pleno derecho, salvo que las partes de la compraventa acuerden lo contrario.

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

1.9. Vigencia del contrato

El presente contrato de suministro de energía eléctrica es a término indefinido. Su inicio estará determinado por la fecha de la solicitud del servicio que realice el CLIENTE a VATIA, o por aquella que se incorpore en el Anexo de condiciones especiales que se haya pactado con el CLIENTE, y estará vigente hasta que se presente cualquiera de las causales de terminación previstas en el presente contrato o cuando lo indique el mencionado Anexo de condiciones especiales. En cualquier caso, la vigencia del contrato no podrá ser inferior a un (1) año.

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

Para el caso del CLIENTE que es atendido en el mercado no regulado de VATIA y éste por cualquiera de las razones expuestas en el presente contrato, decide ser atendido en el mercado regulado de VATIA, debe permanecer en este mercado por un periodo de tres (3) años y se entenderá como el nacimiento de una nueva relación contractual, adhiriéndose a la condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

1.10. Autorización

El CLIENTE, libre y voluntariamente, autoriza de manera expresa e irrevocable a VATIA para que obtenga de cualquier fuente y/o reporte, de cualquier base o banco de datos, información o referencias sobre el CLIENTE, y a que se incorpore en éstas su nombre y apellidos o razón social y documentos o números de identificación, y se informe sobre su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de sus cuentas corriente o de ahorros, tarjetas de crédito y en general sobre el comportamiento y cumplimiento de todas sus obligaciones inherentes a la prestación del servicio de energía eléctrica y actividades conexas prestadas por VATIA S.A E.S.P. La Empresa, al hacer uso de esta autorización se compromete a respetar los derechos, libertades y garantías constitucionales del CLIENTE

1.11. Aviso de privacidad

En cumplimiento de lo consagrado en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 142 de 1994, y de las demás disposiciones que les complementen, modifique o sustituyan, los datos personales o información que recolectada por VATIA en desarrollo de su objeto social, tendrá como única finalidad la de ser tratada o empleada durante la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica contratado con nuestros CLIENTES, y hasta la finalización de las obligaciones recíprocas que subsistan entre las partes, en consecuencia la misma será empleada en actividades como:

- La facturación del servicio de suministro de energía eléctrica y de los servicios complementarios que debidamente hayan sido ordenados por el Cliente.

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

- El envío de información y ofertas tanto de carácter comercial como la relacionada con los servicios que ofrece la Empresa, actualización de datos, encuestas de satisfacción e invitaciones.
- Contactarle y/o informarle sobre el estado de las relaciones contractuales, el estado de las obligaciones entre las partes, gestión de cobro y demás notificaciones que deban hacerse en desarrollo de la prestación del servicio.

El anterior tratamiento puede ser realizado directamente por VATIA y/o por un tercero que sea legalmente delegado para ello.

Para cumplir las previsiones legales, VATIA cuenta con un "Lineamiento de protección de datos personales", que contiene las políticas para el tratamiento de la información recogida, así como los procedimientos de consulta y reclamación que le permitirán hacer efectivos sus derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos, el cual se encuentra disponible en la página web www.vatia.com.co. Para ejercer estos derechos podrá dirigir su comunicación al correo electrónico protecciondatos@vatia.com.co o si lo prefiere entregarla en cualquiera de nuestras sedes.

VATIA adopta las medidas de seguridad previstas en la ley cuyo objetivo es proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en bases de datos, independientemente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

2. Condiciones técnicas

2.1. Solicitud del suministro. El CLIENTE POTENCIAL ya sea con una conexión nueva o existente a la red de distribución o transmisión deberá diligenciar el formato de solicitud de suministro de energía, indicando que se realiza bajo la modalidad de postpago, ya sea que el servicio sea provisional o permanente.

El CLIENTE POTENCIAL podrá utilizar los servicios de ingeniería disponibles por VATIA para la realización de sus obras de conexión al STR o SDL, así como la gestión y trámites ante el Operador de Red, previo acuerdo entre las partes.

En caso de VATIA ofrecer el suministro en la modalidad prepago, el CLIENTE interesado debe diligenciar el formato de solicitud de suministro de energía, bajo la modalidad de prepago, y el proceso de facturación se realizará conforme lo disponga la regulación vigente en la materia.

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

- a) Cuando el Operador de Red le haya negado la solicitud de conexión al CLIENTE.
- b) Cuando la zona donde el CLIENTE solicita recibir el suministro haya sido declarada como de alto riesgo o área de servicio exclusivo, por la autoridad competente.
- c) Cuando el CLIENTE no cumpla con las condiciones establecidas por VATIA para el suministro de energía.

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

2.2. Sistema de medición

2.2.1. Para el inicio de suministro. En cumplimiento de la normatividad, como requisito para iniciar el suministro de energía, el CLIENTE debe contar con un sistema de medición electrónico o Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios, que incluye todos o algunos de los siguiente elementos: medidor electrónico o de estado sólido que permite medir la energía activa y reactiva de manera horaria, transformadores de corriente y/o voltaje, cableado para transmitir las señales de tensión y corriente, bloques de bornera de prueba, medio de comunicación, dispositivo e interfaz de comunicación, panel o caja de seguridad y protecciones en caso de requerirse. En caso de que VATIA determine que el CLIENTE requiere adecuar el sistema de medición, esta le informará las características y parámetros técnicos exigidos en el Código de Medida y normas técnicas aplicables para cada caso.

El CLIENTE tiene opción de adquirir parte o todo el equipo de medida con VATIA, previa cotización de los mismos, o con el proveedor que elija. En todo caso, el medidor y el dispositivo de comunicación deben ser entregados a VATIA para su parametrización y programación antes de su instalación. Igualmente, el sistema de medición debe ser registrado ante VATIA, indicando fabricante, características técnicas, número de serie, modelo, tipo de los diversos componentes, certificados de producto y certificados de pruebas de rutina.

VATIA podrá ofrecer medidores inteligentes o prepago según sea el caso de acuerdo con la característica del CLIENTE y los avances tecnológicos que permitan dar mayor precisión a la medida.

2.2.2. Durante el suministro. En vigencia del presente contrato, durante el suministro, como resultado de pruebas rutinarias o revisiones a las instalaciones, conexiones y equipos de medida por iniciativa propia, a petición de otro Agente o del CLIENTE, para verificar su estado y funcionamiento, en caso de que el equipo de medida no esté dando las medidas correctas VATIA notificará al CLIENTE y otorgará un plazo entre siete (7) y treinta (30) días para calibrar, reparar o reemplazar el componente o equipo defectuoso. En caso de que el CLIENTE no lo haga en el plazo establecido, VATIA lo hará y los costos se cargarán directamente al CLIENTE en la siguiente facturación.

2.3. Propiedad, custodia y seguridad. VATIA y el CLIENTE definirán de común acuerdo la propiedad sobre el sistema de medición o cualquiera de sus elementos, en todo caso, la propiedad sobre los mismos será de quien los hubiere pagado, sin perjuicio de cualquier forma de transferencia de dominio que sobre el mismo se realice.

Cuando VATIA entrega un medidor a título de arrendamiento, comodato o cualquier otro título sin que opere la transferencia de la propiedad sobre el medidor o sistema de medición, el CLIENTE lo recibirá a título de mera tenencia, por tanto no habrá lugar a que prescriban a su nombre acciones reivindicado la propiedad del mismo.

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

VATIA puede exigir al CLIENTE la instalación del equipo de medición de tal manera que sea protegido contra hurto o daño.

Cuando el equipo de medida o uno sus componentes sea vendido por VATIA al CLIENTE se dará una garantía no inferior a la que establezcan las disposiciones legales vigentes o las que otorgue directamente el fabricante de estos bienes.

2.4. Adecuación del sistema de medición

El proceso de adecuación del sistema de medición del CLIENTE para poder ser atendido por VATIA dependerá de si se trata de una conexión nueva o de una existente en el sistema de distribución o transmisión.

2.4.1. Conexiones existentes. Si el CLIENTE cuenta con una Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios registrada ante el ASIC, no es necesario adecuar el sistema de medición. No obstante lo anterior, VATIA realizará una revisión a las instalaciones y al sistema de medición para verificar su estado, funcionamiento y tomar las medidas necesarias para evitar interferencias no autorizadas, siguiendo el mismo procedimiento que realiza para el acceso al equipo de medida cuando este requiere su adecuación para ser una Frontera Comercial.

Procedimiento para el acceso al sistema de medición en caso de adecuación o revisión: Luego de que VATIA haya instalado o verificado la instalación del equipo de medida, de tal manera que se cumpla las condiciones normativas, procederá a la realización de la visita de revisión, así:

- a) VATIA coordinará con el Operador de Red y/o el anterior Comercializador la fecha y hora de la revisión. La visita conjunta con Operador de Red y/o Comercializador es requerida siempre que implique rotura de sellos instalados por éstos, o realizar maniobra sobre la red de distribución en el caso del primero.
- b) El Operador de Red y/o Comercializador llevarán a cabo la visita conjunta dentro de los tiempos establecidos en el Reglamento de Comercialización o aquel que lo complementa, modifique o sustituya.
- c) VATIA notificará la fecha y hora al CLIENTE el cual deberá estar disponible y tomar las medidas que considere necesaria en caso de requerirse suspensión del fluido eléctrico.
- d) El resultado de la revisión será consignado en la respectiva Acta de revisión de VATIA la cual será firmada por el CLIENTE, VATIA y/o el Operador de Red y/o anterior Comercializador en caso de haber asistido.
- e) Los costos de asistencia del Operador Red, Comercializador y/o VATIA serán cobrados al CLIENTE, pudiéndose pactar con VATIA la forma de pago.

Para todos los efectos al CLIENTE solo le serán facturados los costos eficientes derivados de la ejecución de la actividad particular.

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

2.4.2. Conexiones nuevas o conexiones con modificación:

La modificación de una conexión existente, es tratada como conexión nueva por parte del Operador de Red, por tal razón tanto en la modificación, como en la solicitud de conexiones nuevas, para la adecuación del sistema de medición antes de la puesta en servicio, VATIA realiza procedimiento que a continuación se describe.

Puesta en servicio de la conexión: Luego de que VATIA haya instalado o verificado la instalación del equipo de medida, de tal manera que se cumplan las condiciones técnicas normativas, para la puesta en servicio VATIA procederá así:

a) VATIA solicitará al Operador de Red la visita del recibo técnico, el cual dará respuesta a VATIA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes indicando la programación del recibo técnico en los plazos normativos según el nivel de tensión de la conexión.

b) VATIA realizará las acciones normativas necesarias en caso de no programación o no asistencia del Operador de Red a la visita de recibo técnico.

c) Al finalizar la visita de recibo técnico VATIA suscribirá con el Operador el CLIENTE un acta en la que conste los resultados y las observaciones de la misma.

d) En el evento de que en el acta se deje constancia de la necesidad de adecuar las obras de conexión, el CLIENTE deberá asegurarse de dar cumplimiento de la solicitud de VATIA de la conexión. En este caso, habrá una nueva visita de recibo técnico, dentro de los siete (7) días hábiles luego de que VATIA le informe al Operador de Red que se han terminado las adecuaciones requeridas.

e) Una vez conforme el recibo técnico de la conexión, VATIA podrá solicitar ante el ASIC el registro de la Frontera Comercial.

f) Con la confirmación del Registro de la Frontera Comercial por parte del ASIC al Operador de Red, éste comunicará a VATIA la fecha y hora de la programación de la puesta en servicio de la conexión la cual en todo caso no será mayor a dos (2) días calendario siguientes a la fecha de registro de la Frontera Comercial, para los niveles de tensión 1, 2 y 3. Para el nivel de tensión 4 no será mayor a dos (2) meses.

g) VATIA realizará las gestiones normativas necesarias en caso de que el Operador de Red no asista a la puesta en servicio de la conexión programada.

h) Con independencia del acta de recibo técnico que se suscriba con el Operador de Red, VATIA suscribirá un acta de instalación del sistema de medición la cual contendrá como mínimo la siguiente información: Fecha de la instalación, hora de inicio y finalización de la diligencia, características generales de la conexión y de los equipos de medida, cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados, diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble, Lectura inicial o parámetros iniciales del medidor, propiedad de la conexión y el equipo de medida, número de serie del certificado de calibración del

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

medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación o certificado de producto, nomenclatura del inmueble, nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende, observaciones sobre el estado del equipo de medida, observaciones de quien atiende la visita de instalación por parte del CLIENTE.

3. Registro de la Frontera de Comercialización

El objeto del registro de la Frontera Comercial es identificar a VATIA como Comercializador que representa al CLIENTE ante el mercado eléctrico colombiano y responsable de la correcta medición de los consumos que a través de este sistema de medición se realicen. Para iniciar el proceso de registro, el CLIENTE debe suministrar a VATIA los siguientes documentos o garantizar las siguientes condiciones:

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

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

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

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

A partir de la fecha en que quede en firme el registro, o a partir de la puesta en servicio en el caso de conexiones nuevas, VATIA inicia el suministro de energía, lo cual será comunicado al CLIENTE con copia del respectivo certificado.

4. Derechos y obligaciones de las partes

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

Son derechos y obligaciones del CLIENTE y de VATIA, los establecidos en el presente documento, en las Leyes 142 y 143 de 1994, la Resoluciones CREG 025 de 1995, 108 de 1997, 156 de 2011 y las demás normas vigentes que les complementen, modifiquen o sustituyan.

4.1. Derechos del CLIENTE. El CLIENTE tiene derecho a:

- Recibir un servicio continuo y de buena calidad.
- Participar de la gestión y control de los prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Un tratamiento tarifario igual con cualquier otro consumidor con características de costos iguales para la empresa.
- Recibir oportunamente la factura.
- Una correcta estratificación y aplicación del régimen de subsidios y contribuciones.
- Un contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes
- Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- La Atención de quejas, peticiones, reclamaciones, y recursos en los términos establecidos por la ley.
- Elegir el prestador del servicio cuando en la región existan dos o más empresas que presten un mismo servicio
- Que se le notifique de todas las actuaciones que realice VATIA con ocasión del presente contrato, y que puedan llegar a tener repercusiones sancionatorias y/o de contenido crediticio, en virtud del agotamiento del debido proceso
- Los demás derechos derivados de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

4.2. Obligaciones del CLIENTE. En desarrollo de la presente relación contractual el CLIENTE se obliga con VATIA a:

- Dar al servicio contratado únicamente el uso que fue convenido.
- Hacer uso racional del servicio.
- Permitir el acceso al sistema de medición para determinar los consumos
- Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones
- Velar por el adecuado estado del sistema de medición, acometidas y de las instalaciones.
- Informar cuando sea necesario reparar o reemplazar el sistema de medición.
- Realizar el pago oportuno de la factura.
- Calibrar, reparar o reemplazar el medidor dentro de los términos normativos cuando se le solicite.
- Permitir a la empresa las revisiones a las instalaciones, acometida y medidor.
- Permitir a la empresa el acceso al inmueble para ejecutar las medidas de suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, cuando haya lugar a ello.
- En caso de terminar unilateralmente el presente contrato e iniciar un proceso de cambio de comercializador, constituir un mecanismo de garantía para asegurar el pago

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

de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y la fecha de Registro de la frontera Comercial por parte del nuevo prestador.

- Mantener actualizada su información en la base de datos de VATIA.
- Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de VATIA o empleados de los contratistas de VATIA.
- Mantener el factor de potencia inductivo (coseno phi inductivo) de las instalaciones igual o superior a punto noventa (0.90). VATIA exigirá al cliente que a aquellas instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, que instale a su costo los equipos apropiados para controlar y medir la energía reactiva.
- Las demás obligaciones derivadas de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, la Ley 142 de 1994 y demás normas expedidas por autoridades competentes

4.3. Derechos de VATIA. En desarrollo de la presente relación contractual VATIA tiene el derecho a:

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

4.4. Obligaciones de VATIA. En desarrollo de la presente relación contractual VATIA se obliga con el CLIENTE a:

- Informar al CLIENTE de las condiciones del servicio y los precios.
- Intermediar ante el Operador de Red durante las etapas de previas a la puesta en servicio de una conexión nueva.
- Medir, facturar y recaudar los cargos que deban aplicarse con ocasión del consumo y otros conceptos asociados a la prestación del servicio.
- Gestionar la cartera.
- Gestionar y/o realizar la reconexión del servicio.
- Notificar al CLIENTE de todas las actuaciones que realice con ocasión del presente contrato, y que puedan llegar a tener repercusiones sancionatorias y/o de contenido crediticio, en virtud del agotamiento del debido proceso.
- Indicar en la facturación las compensaciones a que haya lugar por calidad en la prestación del servicio por parte del Operador de Red.
- Expedir la facturación, con información clara y precisa.
- Investigar las desviaciones significativas previamente a la facturación del consumo.
- Responder de forma oportuna a las solicitudes, peticiones, reclamos, quejas y/o recursos del CLIENTE dentro de los términos que establece la normatividad vigente en la materia.
- Tratar al CLIENTE de forma respetuosa.
- Informar las condiciones uniformes de prestación del servicio.

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

- Las demás obligaciones derivadas de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, la Ley 142 de 1994 y demás normas expedidas por autoridades competentes.

5. Acerca del sistema de medición y de la determinación del consumo

La determinación del consumo de manera individual es un derecho que tienen el CLIENTE y VATIA en razón a que es el consumo el elemento principal que permitirá calcular el precio o valor del presente contrato, empleando los instrumentos de medida que la tecnología tenga disponible. Para su materialización será obligación del CLIENTE adquirir, instalar, mantener y reparar los instrumentos de medida necesarios. La forma de determinar el consumo depende si la medición es individual o colectiva, y del sistema de medición que posea el CLIENTE en particular.

5.1. Determinación del consumo cuando existe equipo de medida

5.1.1. Determinación del consumo con medición individual

- **Cuando el sistema de medición es una Frontera Comercial.** El consumo se determina como la sumatoria de los valores de energía horaria registrados por el medidor electrónico durante un periodo determinado.
- **Cuando el sistema de medición es de inducción o electrónico sin perfil de carga:** El consumo se determina como la diferencia de lecturas entre el final y el inicio de un periodo determinado, afectada por el múltiplo en caso de medición semi-directa o indirecta.

El CLIENTE con medición individual cuyo sistema de medición registra la energía generada por plantas eléctricas de respaldo, le será descontada esta energía generada para el mismo periodo de determinación de consumos, siempre y cuando dicha generación posea una medición de la energía que entrega. Para el caso de Unidades Inmobiliarias los descuentos se realizarán de acuerdo con los coeficientes de copropiedad de los bienes de dominio particular que integran la copropiedad, lo cual debe ser autorizado por la Asamblea de Copropietarios, dicha decisión debe constar en el acta de la asamblea debidamente suscrita, previa notificación expresa a VATIA.

5.1.2. Determinación del consumo con medición colectiva o con Frontera de Comercialización Agrupadora

- Para el caso de un CLIENTE contenido en una Frontera de Comercialización Agrupadora. El consumo se determina por diferencia, es decir como la diferencia entre el consumo determinado en la Frontera de Comercialización Agrupadora y la sumatoria de los

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

consumos individuales de los demás CLIENTES agrupados si tienen medición individual. En este caso los consumos no son horarios sino un valor total para el periodo.

- Para el caso de un CLIENTE con medición colectiva. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y se utilice por varias personas naturales o jurídicas, existe un único suscriptor frente a VATIA, el consumo se determina como si tuviese medición individual y se factura en cuotas partes entre los CLIENTES finales, sin perjuicio de que existe un único suscriptor ante VATIA. Esto no impide a cualquier CLIENTE que exija a VATIA la medición individual de sus consumos para lo cual debe instalar el equipo de medida según las condiciones técnicas exigidas por VATIA.

5.1.3. Determinación del consumo en medidores prepago. El CLIENTE que tenga un equipo de medida de prepago, el consumo se determinará por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el CLIENTE acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

5.2. Métodos para determinar el consumo sin equipo de medida. Para el caso del CLIENTE que le corresponda una frontera comercial con reporte al ASIC, se aplicaran los medios de estimación por integración de la medida de potencia activa o curvas típicas que establecen los literales a y b del artículo 38 de la Resolución CREG 038 de 2014 (Código de Medida) o aquella que la modifique, remplace o sustituya.

Para la determinación del consumo facturable en las fronteras sin reporte al ASIC, por regla general, VATIA determinará el consumo con base en los registros del sistema de medición. En caso de no ser posible VATIA cuenta con los siguientes métodos para su determinación:

5.2.1. Aforo individual de carga: Consumo calculado a partir de los equipos eléctricos que tiene instalado en CLIENTE en el inmueble y se determina así:

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

Donde:

C_c: Consumo Calculado

C_i: Carga Instalada obtenida como la suma de las potencias nominales de los equipos eléctricos instalados en el inmueble que son susceptibles de ser conectados y usados. En caso de tener inconvenientes en la verificación de las potencias nominales puede utilizarse mediante mediciones las potencias instantáneas (P_i) en lugar de los C_i, así:

$$P_i = V_T \times I_T + V_R \times I_R + V_S \times I_S$$

Donde los valores de V e I corresponden a los Voltajes y Corrientes en cada fase respectivamente.

F_u: Factor de utilización, porcentaje de utilización de los equipos eléctricos y depende del tipo de CLIENTE así: i) Residencial 20%, ii) No Residencial 30% por cada jornada de 8 horas o menos, hasta un 90%, iii) Alumbrado Público 50%. En caso de F_u diversos se calcula de acuerdo a la siguiente tabla, pero sin limitarse,

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

el Cc Total se calcula como la sumatoria de los Cc individuales por equipo eléctrico:

Equipo Eléctrico	Fu	Tipo CLIENTE	Condición
Equipos de soldadura	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Horno de Cocina o Microondas	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Duchas y Calentadores de Paso	5%	Todos	Si supera el 50% del aforo total
Motores	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Estufas eléctricas	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Equipos de soldadura	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de cerámica principal	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de cerámica adicionales	10%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Equipos de Rayos X	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Puente grúas	10%	Todos	Si supera el 50% del aforo total

5.2.2. Promedio de consumos anteriores (Cp): Se toma el promedio de consumo de los últimos 6 periodos si estos son mensuales o 3 periodos si estos son bimensuales propios del CLIENTE que atiende VATIA.

5.2.3. Promedio de estrato socio-económico o modalidad del servicio: Se toma el promedio de consumo de los últimos seis (6) periodos si estos son mensuales o tres (3) periodos si estos son bimensuales, de los CLIENTES atendidos por VATIA que pertenezcan al mismo estrato socio-económico o modalidad de servicio.

5.2.4. Cálculo por porcentaje registrado por el medidor:

$$Cc = Cp / Prm.$$

Donde:

Cc: Consumo Calculado

Cp: Promedio de consumos anteriores

Prm: Porcentaje que de acuerdo con las pruebas realizadas, registraba el medidor.

5.3. Determinación del consumo cuando el CLIENTE carece de medidor individual porque técnicamente no es factible, por razones de seguridad o de interés social

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

- Si el CLIENTE es residencial, el consumo se determina con la metodología de Promedio de estrato socioeconómico.
- Si el CLIENTE es no residencial, el consumo se determina con base en Aforo Individual de Carga.

5.4. Equipo dañado o ausencia de medición cuando se ha retirado el equipo para calibración, verificación, reparación o reemplazo

Cuando el medidor o uno de sus elementos necesarios para la determinación del consumo, está dañado o es retirado para calibración, verificación, reparación o reemplazo, VATIA determinará el consumo con base en el Promedio de consumos anteriores (Cp). Luego de una prueba, en caso de determinarse que el equipo de medida determina los consumos de manera incorrecta, VATIA realizará el ajuste al consumo con base en el Cálculo por porcentaje registrado por el medidor.

5.5. Falta en la medición por acción u omisión de VATIA. La falta de medición por acción u omisión de VATIA, le hará perder el derecho a recibir el precio de la energía. Se incluye como omisión de VATIA, cuando transcurrido un plazo de seis (6) meses después de la conexión del CLIENTE, ésta no ha instalado el sistema de medición o cuando luego de pasados 30 días después de haber solicitado al CLIENTE calibración, modificación o reemplazo al sistema de medición éste no lo hace y **VATIA** no procede inmediatamente a realizarlo por su cuenta y a cargo del CLIENTE.

En caso de cualquier reclamación del CLIENTE, corresponde a VATIA probar que realizó toda la gestión oportuna para efectuar la medición. Si VATIA observa que se dificulta el acceso al sistema de medición para determinar el consumo, ésta podrá exigir al CLIENTE localizarlo en zonas de fácil acceso. Si VATIA ha suspendido el servicio al CLIENTE por falta de medición debida a acción u omisión del CLIENTE derivada del difícil acceso al sistema de medición, para reconectar el servicio ésta podrá exigir cambio en su localización.

5.6. Falta en la medición por acción u omisión del CLIENTE. Cuando el CLIENTE por acción u omisión no permita la toma de lectura en el sistema de medición, VATIA podrá suspender el servicio o dar por terminado el contrato de suministro de energía. En estos casos el consumo se determinará mediante Aforo Individual de Carga.

5.7. Crítica a los consumos determinados y desviaciones significativas

VATIA realizará crítica o análisis a los consumos determinados antes de su facturación o cuando el CLIENTE no se encuentre de acuerdo con los mismos. Se entenderá que el consumo determinado presenta una desviación significativa, en el periodo de facturación correspondiente, cuando hay aumentos o reducciones respecto al Promedio de consumos anteriores (Cp) en un porcentaje de acuerdo con la siguiente tabla:

Rango de Medición	Promedio del Consumo (kWh)	% de Incremento	% de Diminución
1	Desde 0 a 150	70%	70%

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

2	Desde 150 a 300	60%	60%
3	Desde 300 a 800	50%	50%
4	Desde 800 en adelante	35%	

Métodos para determinar el consumo sin equipo de medida

Equipo Eléctrico	% Rango de Desviación	Tipo Cliente
Horno Cocina Micro-ondas	5%	Residencial
Duchas y Calentadores de Paso	5%	Residencial
Motores / Licuadoras	5%	Residencial
Estufas Eléctricas	20%	Residencial
Lavadora / Secadora / Calentador	30%	Residencial
Electrodomésticos (Tv/DVD/Equipos de Sonido)	20%	Residencial
Computadores	20%	Residencial
Iluminación	10%	Residencial
Equipos de Rayos X	50%	No Residencial

En caso de determinarse una desviación significativa a los consumos determinados, se procederá de la siguiente manera:

- a) VATIA determinará el consumo con base en el Promedio de consumos anteriores (Cp) en caso de conexiones existentes o con base en aforo individual de carga en caso de conexiones nuevas menores a seis (6) meses.
- b) VATIA practicará visitas de inspección y pruebas técnicas con el fin de precisar la(s) causa(s) de la desviación, como parte de una investigación a la misma. Los resultados de las visitas quedarán consignados en un acta de revisión.
- c) En caso de encontrar irregularidades VATIA realizará las gestiones tendientes a la normalización de la medición. El costo de la visita por investigación de desviaciones significativas no tendrá cargo al CLIENTE.
- d) Obtenidos los resultados de la investigación, VATIA ajustará la diferencia entre los valores de las mediciones reales y lo facturado y se cargará o abonará al CLIENTE en la facturación según sea el caso, desde el momento en que se identificó debidamente una desviación significativa y cobrará al CLIENTE los costos incurridos en la normalización en caso de haber existido anomalía.

5.8. Acceso a la información del equipo de medida

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

Con el fin de determinar los consumos, además de VATIA, el CLIENTE y el Operador de Red tienen derecho al acceso directo de la información del equipo de medida, lo cual el CLIENTE está obligado a permitir.

5.9. Daños en componentes del sistema de medición que afecte la determinación u obtención de consumos

Cuando por petición y autorización del CLIENTE, solicitud del Operador de Red o por iniciativa propia de VATIA, se realicen pruebas al equipo de medida para verificar su estado y funcionamiento y como resultado se encuentren observaciones técnicas sobre el mismo, VATIA notificará al CLIENTE para que efectúe la calibración, reparación o reposición del equipo o del elemento defectuoso, en un plazo no mayor a un periodo de facturación.

No es obligación del CLIENTE cerciorarse que el equipo de medida funcione en forma adecuada, pero si VATIA determina que éste o cualquiera de sus componentes impiden la correcta determinación y obtención del consumo, si es su obligación normalizar su funcionamiento. Si el CLIENTE no realiza lo solicitado en el plazo estipulado, VATIA procederá a realizar la acción correspondiente en lugar del CLIENTE, trasladándole los costos en que incurra, previa notificación.

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

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

5.11. Medición, determinación y cobro de Energía Reactiva

El cobro de energía reactiva es una penalización establecida por la regulación al CLIENTE con la finalidad de evitar el incremento del consumo de energía reactiva, ya que el mismo produce un aumento en la circulación de corriente eléctrica, limitando la cantidad de potencia activa que puede ser transportada a través de las redes y generando cambios de voltaje que afectan el rendimiento del sistema de distribución, transmisión y transporte. En tal sentido, VATIA realizará la medición y determinará el consumo de energía reactiva a aquellos CLIENTES que su sistema de medida posean los instrumentos idóneos para tal fin.

De manera general, en caso de que la energía reactiva consumida por el CLIENTE, sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía reactiva que ha consumido en un mismo periodo, esta energía en exceso se considera como energía activa facturable.

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

5.11.1. CLIENTE con Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios. En este caso el exceso de energía reactiva por encima del cincuenta por ciento (50%) de energía activa se determina para cada periodo horario de medición y facturación. Si la Frontera de Comercialización es Agrupadora, VATIA no cobrará el exceso de energía reactiva.

5.11.2. CLIENTE con medidor de reactiva de inducción o electrónico sin medición horaria. En este caso el cobro de energía reactiva en exceso se calcula como lo que esté por encima del cincuenta por ciento (50%) de energía activa para el mismo periodo de lectura y facturación en el cual se encuentre el CLIENTE.

5.11.3. CLIENTE con medidor que no permite el registro de energía reactiva. En este caso el Operador de Red podrá agregar al sistema de medición, equipos de medida de energía reactiva para identificar si el CLIENTE consume en exceso energía reactiva. En estos casos, VATIA procederá a partir de la fecha de instalación de estos equipos a realizar la medición de la energía reactiva y su cobro si es el caso.

5.11.4. Liquidación y facturación de la energía reactiva. La energía reactiva en exceso es cobrada por VATIA en la factura donde cobra la energía activa para el mismo periodo, conforme los valores aprobados por la CREG.

6. Revisiones a las instalaciones y al sistema de medición

VATIA realizará revisión a la acometida, instalaciones y sistema de medición por solicitud del CLIENTE, del Operador de Red o como parte de un programa rutinario o investigaciones de desviaciones significativas.

Si es el CLIENTE quien solicita la revisión:

- a) VATIA le informará la fecha y hora aproximada de la misma.
- b) Al momento de llegar a las instalaciones del CLIENTE, VATIA procederá a la debida identificación.
- c) Si como resultado de la revisión se encuentra que la conexión, acometida y sistema de medición se encuentra en correcto estado y funcionamiento, VATIA procederá a realizarle el cobro al CLIENTE los costos en que haya incurrido por realizar esta visita, los costos de los sellos de seguridad y los costos incurridos en las pruebas de laboratorio en caso de haber sido necesario. El CLIENTE será notificado de la existencia de estos cobros, al momento de realizar su solicitud de revisión y de manera previa a la misma.

Si la revisión se debe a solicitud del Operador de Red, como rutina de VATIA o investigación a desviaciones significativas:

- a) Al momento de llegar a las instalaciones del CLIENTE y luego de la debida identificación, VATIA le informará sobre el derecho que le asiste de estar presente durante la revisión o en su lugar nombrar a un representante idóneo, para lo cual el CLIENTE contará con un tiempo de quince (15) minutos.

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

b) Cuando la revisión no sea atendida por el CLIENTE, VATIA procederá a sellar la instalación eléctrica para evitar cualquier tipo de intervención e informará al CLIENTE la fecha en que se adelantará la revisión con el objeto de garantizar su presencia, si el CLIENTE no asiste o no designa a un representante, se entenderá que existe omisión por parte del CLIENTE y dará derecho a VATIA para adelantar la revisión.

En cualquiera de los casos de una revisión, VATIA levantará un acta de la revisión donde constará mínimo lo siguiente: Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia, objeto de la diligencia, características generales de la conexión y de los equipos de medida, cantidad y serie de los sellos de seguridad, características técnicas de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble, lectura inicial y final del medidor, datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida, número de serie del medidor y el número de resolución de acreditación, nomenclatura del inmueble, acciones realizadas durante la revisión, observaciones sobre el estado del equipo de medida, nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende, observaciones de quien atiende la visita por parte del CLIENTE y firma de los asistentes.

En caso que el CLIENTE o su representante se niegue a firmar el acta o no esté presente en la visita, luego de una segunda citación, VATIA dejará constancia en la misma de tal circunstancia y de los motivos de la negación en caso de conocerlos, buscando en lo posible la firma de un testigo, el cual puede ser autoridades de policía o similares.

El acta contendrá además una declaración donde se deja constancia de que al CLIENTE se le fue suministrada toda la información y lo ocurrido durante la revisión. Copia de esta acta de revisión será entregada al CLIENTE en el sitio, con la respectiva constancia de recibo o ser enviada mediante correo certificado en caso de no estar presente el CLIENTE.

En caso de ser necesario el retiro de medidor o uno de los componentes del sistema de medición que impida la determinación del consumo, ya sea por sospecha de mal funcionamiento, por solicitud del CLIENTE en el sitio o por ausencia o ruptura de sellos de seguridad o indicio de interferencias no autorizadas al sistema de medición, con el fin de enviarlo a pruebas a un laboratorio debidamente acreditado. Según sea el caso, VATIA determinará el consumo de acuerdo con las metodologías indicadas en el presente contrato.

Si al momento de la revisión o antes de haberse realizado las pruebas en el laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, el CLIENTE y/o su representante manifiestan a VATIA su intención de asistir a las pruebas de laboratorio, VATIA procederá a informarle el lugar, la fecha y hora en que serán ejecutadas las mismas; no obstante su presencia no será presupuesto para la validez de los resultados que se obtengan dada la idoneidad del evaluador.

De haberse encontrado una irregularidad en las acometidas y/o en el sistema de medición, como resultado de una revisión y/o de las pruebas de laboratorio que hayan sido realizadas, VATIA, enviará al CLIENTE una notificación de apertura de investigación administrativa, junto con una copia del acta de revisión y/o de los resultados emitidos por el laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

Si como resultado de la revisión, se encuentran situaciones que se determinan a simple vista como la existencia de conexiones directas a la red antes del medidor que afecten el consumo, fases invertidas o by-pass en el medidor, o situación de intervención al medidor comprobada en un laboratorio acreditado, serán pruebas suficientes para presumir la existencia de una anomalía en la medición de los consumos, caso en el cual, VATIA efectuará la respectiva reliquidación de consumos y tomará las acciones jurídicas y/o administrativas que considere necesarias, entre ellas realizar corte del servicio o dar por terminado el contrato.

Parágrafo. Cargos por servicios. Los cargos por calibración del medidor, configuración y programación del sistema de medición, las revisiones, las reconexiones y reinstalaciones serán cobrados por VATIA al CLIENTE bajo el concepto de costos eficientes en que incurra, en términos de hora-hombre y transporte al sitio y serán publicados por VATIA en enero de cada año.

Igualmente, VATIA informará al CLIENTE los servicios asociados con la conexión, suministro e instalación del sistema de medición y de la acometida, y en general cualquier otro servicio que está en capacidad de suministrar o prestar, informando los precios, para que este tenga la opción de contratarlos con VATIA o con un tercero. VATIA, previa autorización del CLIENTE, podrá cobrar estos servicios a través de la factura donde cobra el consumo y demás servicios inherentes al objeto del presente contrato.

7. Recuperación de energía

7.1 Procedimiento para la recuperación de energía.

Si con ocasión de las pruebas sumarias recaudadas por VATIA para cerciorarse del adecuado funcionamiento de los sistemas de medida e instalaciones eléctricas del CLIENTE, se detecta cualquier hecho, anomalía o irregularidad que sea contraria a las obligaciones a cargo del CLIENTE, definidas en los dos capítulos anteriores, VATIA podrán recuperar los consumos de energía no facturados, dentro de los parámetros de la legislación vigente (de acuerdo con lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994), y con respeto a las garantías constitucionales y legales del debido proceso, el derecho de defensa y contradicción acorde con los términos de la norma vigente.

VATIA podrá iniciar este procedimiento con base en los documentos (pruebas) que resulte pertinente y conducente conforme a las reglas de la sana crítica.

7.2. Actuación Administrativa.

Si a juicio de VATIA y de acuerdo con los resultados de las pruebas del sistema de medida, de las instalaciones eléctricas o de actos de facturación, se establece que hubo energía consumida dejada de facturar, se procederá a verificar los consumos anteriores, estableciendo además la época probable desde la cual venían presentándose los consumos dejados de facturar. Esto con el fin de conocer el valor de la energía por cobrar; inclusive será viable determinar dicho consumo conforme a lo establecido en los dos capítulos anteriores de este Contrato de Condiciones Uniformes.

El procedimiento administrativo iniciará formalmente con una comunicación de actuación administrativa en la que se formularan los cargos que soportan el cobro de la energía dejada de facturar, en el que con precisión y claridad se señalen los hechos que originaron

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

la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas, así como los períodos en los cuales se le efectuará el posible cobro, además se anexará la liquidación de la energía a recuperar expresada en Kilovatios-hora (KWh), el informe de pruebas si hubo retiro del medidor o sistema de medida, y demás pruebas que se hayan practicado. Este comunicado será remitido por correo certificado a la dirección del inmueble donde se detectó la anomalía en aras de ser comunicado al suscriptor/usuario o CLIENTE.

Al CLIENTE o quien este delegue se le conceden cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del oficio que inició la investigación, para que presente de manera presencial o escrita comentarios al mismo, solicite pruebas o aporte las que pretenda hacer valer, garantizando de esta manera el debido proceso y el derecho a la defensa.

En caso de que VATIA considere conducente o pertinente practicar alguna prueba de oficio o solicitada por el CLIENTE, deberán decretarla, indicando la prueba a practicar, el objeto de la misma, la fecha, hora y lugar en la que se llevará a cabo; las pruebas decretadas deberán practicarse en un término no mayor a 30 días. Así mismo, en caso de que el CLIENTE haya solicitado, pruebas adicionales a las decretadas y LAS EMPRESAS consideren que las mismas no son conducentes o pertinentes, deberán motivar su rechazo. Este acto deberá ser comunicado al CLIENTE y sobre este no procede recurso alguno.

Vencido el período probatorio se dará traslado al CLIENTE o a quien este delegue por cinco (5) días para que presente conclusiones de todo el material probatorio que obra en el expediente.

VATIA proferirá acto administrativo definitivo, que deberá ser notificado personalmente o por aviso conforme a los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011 o aquella que la modifique, revoque o derogue. Dicha decisión deberá contener la identificación del inmueble objeto de investigación, las razones por las cuales se rechazaron las pruebas solicitadas por el CLIENTE, el análisis de los hechos y pruebas con base en los cuales se toma la decisión, las disposiciones infringidas con los hechos probados, la decisión final de archivo o cobro de energía dejada de facturar y la posibilidad de interponer, contra la decisión tomada, el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En caso de que el CLIENTE interponga recursos, estos se resolverán de acuerdo a lo establecido en el presente contrato de condiciones uniformes.

Una vez se encuentre la decisión de cobro de energía en firme se procede a cargar el valor de la facturación.

8. Facturación

8.1 Liquidación de los consumos

Para liquidar los consumos determinados en cada periodo de facturación, VATIA aplicará las tarifas vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo y grupo periodo de facturación al que pertenezca el CLIENTE.

Las áreas comunes tendrán el mismo tratamiento que un CLIENTE individual con la determinación del consumo de acuerdo con su sistema de medición, sin perjuicio de las normas que sobre contribuciones y subsidios se encuentren vigentes. Cuando se requiera facturar este consumo distribuido en las facturas de los copropietarios, VATIA procederá a realizarlo a más tardar en el segundo periodo de facturación siguiente a la solicitud expresa del CLIENTE adjuntado el acta de asamblea donde se tomó la decisión.

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

8.2. Facturación postpago

Es el documento que emite VATIA para darle a conocer al CLIENTE, el consumo y demás servicios inherentes prestados en desarrollo del contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica, liquidada en periodos que comprenden entre 28 y 32 días, exceptuando aquellos casos en que el inicio o la terminación del contrato determinen un periodo inferior. Tendrá como mínimo la siguiente información:

- Razón social e identificación de VATIA
- Razón social, Nombre e identificación del CLIENTE
- Dirección de suministro y dirección de entrega de la factura.
- Número de identificación interna VATIA o ID CLIENTE
- Número de identificación ASIC o Código SIC
- Modalidad del servicio, estrato socio económico y clasificación CIU.
- Tipo de CLIENTE
- Numero de factura y referencia de pago
- Periodo de facturación, consumo determinado, lecturas inicial y final en caso de medidores de inducción o causa de la falta de lectura, en el caso en que no haya sido posible realizarla y se haya determinado el consumo con una metodología diferente a la lectura del medidor.
- Fecha de expedición, fechas de pago, notificación de fecha de suspensión y/o corte del servicio
- Identificación del medidor, múltiplo, nivel de tensión y propiedad del activo de uso de nivel de tensión 1 si es el caso.
- Identificación del Operador de Red y teléfonos de contacto
- 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 facturaciones bimestrales o promedio de los seis (6) últimos meses.
- Componentes del CU
- Valor del cargo fijo, valor de los cargos variables y valor total de la energía suministrada y facturada.
- Valor de saldos en cartera, si es del caso
- Valor de los intereses de mora y la tasa moratoria aplicada, si es del caso. Para usuarios residenciales la tasa de interés moratorio será la prevista en el Código Civil.
- Valor del subsidio y su base de liquidación o contribución y su porcentaje de aplicación según sea el caso.
- Cargos por conceptos de reconexión o reinstalación del servicio, si es del caso.
- Información de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere: código del transformador, grupo de calidad, duración total de las interrupciones durante trimestre base, valor a compensar cuando es CLIENTE peor servido, valor de las variables de cálculo, nombre, dirección y teléfono de contacto del Operador de Red donde puede comunicarse el CLIENTE en caso de interrupciones del servicio.
- Otros cobros autorizados por el CLIENTE e indicados expresamente por la CREG.

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

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

8.3. Facturación prepago

Cuando el CLIENTE tiene suministro prepago, dentro del mes siguiente a la activación del servicio, el CLIENTE podrá solicitar copia de la información contenida en el formato de solicitud de suministro de energía, y el mismo deberá contener como mínimo la siguiente información, y hará las veces de factura en los eventos en que así se requiera:

- Identificación del servicio como prepago
- Razón social e identificación de VATIA
- Razón social, Nombre e identificación del CLIENTE
- Dirección de suministro y dirección de entrega de la factura.
- Número de identificación interna VATIA o ID CLIENTE
- Número de identificación ASIC o Código SIC
- Modalidad del servicio, estrato socio económico y clasificación CIU.
- Tipo de CLIENTE
- Numero de factura y referencia de pago
- Periodo de facturación, consumo determinado, lecturas inicial y final en caso de medidores de inducción o causa de la falta de lectura, en el caso en que no haya sido posible realizarla y se haya determinado el consumo con una metodología diferente a la lectura del medidor.
- Fecha de expedición, fechas de pago, notificación de fecha de suspensión y/o corte del servicio
- Identificación del medidor, múltiplo, nivel de tensión y propiedad del activo de uso de nivel de tensión 1 si es el caso.
- Identificación del Operador de Red y teléfonos de contacto
- Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepagado que se está registrando.
- Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepagos.
- Promedio de consumo de los seis (6) últimos meses.
- Componentes del CU
- Valor del subsidio y su base de liquidación o contribución y su porcentaje de aplicación según sea el caso.
- Información de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere.
- Valor de saldos en cartera y valor de la parte de prepago aplicado a la deuda por consumo y a favor de terceros, si es del caso
- Valor de los intereses de mora y la tasa moratoria aplicada, si es del caso. Para usuarios residenciales la tasa de interés moratorio será la prevista en el Código Civil.
- Cargos por conceptos de reconexión o reinstalación del servicio, si es del caso.
- Otros cobros autorizados por el CLIENTE e indicados expresamente por la CREG.

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

Adicional a lo anterior, el CLIENTE tiene derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo realizado en los últimos nueve (9) periodos de prepago. En los demás aspectos ajenos a la factura, el CLIENTE tendrá derecho a las reclamaciones en la forma prevista por la Ley.

8.4. Precio de la energía o tarifa

Es el costo del servicio en el que incurre VATIA en su prestación al CLIENTE. Para la liquidación de los consumos VATIA aplicará la tarifa a los costos variables expresados en \$/Kwh y fijo expresado en \$/factura, regulado de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente sobre las fórmulas tarifarias, el cálculo o índices de actualización y/o a los precios libremente pactados con el CLIENTE si éste es no regulado. VATIA podrá acogerse a las opciones tarifarias que determine la normatividad, para lo cual informará al CLIENTE con la debida antelación en qué consiste cada una de ellas y la vigencia de las mismas.

VATIA podrá ofrecer al CLIENTE al momento de solicitar el servicio, tarifas monomias u horarias dependiendo de la determinación individual del consumo y del sistema de medición que adquiera o posea el CLIENTE.

La tarifa que aplicará VATIA al CLIENTE en cada periodo dependerá de factores como el nivel de tensión en que se encuentre instalado el medidor, el mercado de comercialización en que se encuentre, el Operador de Red al cual esté conectado y el cargo propio de distribución o el área de distribución en que se encuentre, la propiedad del activo de uso o activo de conexión en el caso del CLIENTE cuyo sistema de medición se encuentre en el nivel de tensión 1. Todo lo anterior, con independencia de las disposiciones establecidas por la legislación nacional en relación con los subsidios y contribuciones.

En cuanto a la propiedad del activo de conexión o de uso de nivel de tensión 1, VATIA tendrá en cuenta lo indicado por el Operador de Red luego de la puesta en servicio de la conexión a la red de distribución o en la información que reporte a VATIA. Si el CLIENTE considera que este activo es de su propiedad, deberá presentar la reclamación ante el Operador de Red, acreditando documentalmente la titularidad del activo, para que este le informe a VATIA desde cuándo debe aplicar el respectivo descuento tarifario.

La tarifa, presentará cambios de un periodo de facturación u otro, dependiendo de las variaciones que se presenten en sus componentes, los cuales están sujetos al comportamiento del índice de precios al consumidor (IPC), índice de precios al productor (IPP), la oferta y demanda de energía, la liquidación de las contribuciones a los entes de regulación, vigilancia y control, administrador y operador del mercado, y al comportamiento de las restricciones de la generación y red eléctrica del país. VATIA publicará en un medio de amplia circulación los componentes y tarifas monomias a aplicar y calculadas para cada mercado de comercialización.

Igualmente podrá ofrecer una disminución del costo de comercialización de la tarifa al CLIENTE en caso suministrar el servicio prepago, recepción de facturas y/o pagos mediante

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

la web, o cualquier otra actividad de comercialización que le conlleve a una reducción del mismo, dentro del marco normativo correspondiente.

8.5. Entrega de la factura

VATIA realizará la entrega de la factura respectiva en la dirección de instalación del suministro o en aquella que indique el CLIENTE, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de su pago indicada en la misma. De no encontrarse el CLIENTE, la factura correspondiente se dejará en el sitio de acceso al inmueble o Unidad Inmobiliaria. Así mismo la factura estará disponible en nuestra página web, para ser consultada y descargada directamente por el CLIENTE. En el caso de que la empresa de mensajería devuelva la factura, se guardará copia de la guía de remisión con la causal de devolución. El hecho de no recibir la factura o cuenta de cobro no exime al CLIENTE de la obligación de realizar el pago oportuno de la misma.

La factura es un documento que contiene una obligación clara, expresa y exigible en los términos del código de comercio y de procedimiento civil, razón por la cual se considera que presta mérito ejecutivo y en caso de no pago se podrá exigir su pago ante la jurisdicción ordinaria con la firma del Representante Legal de VATIA.

Además del medio físico antes citado para hacer entrega de la factura, VATIA podrá tener otras alternativas de entrega de la misma, en caso del CLIENTE estar interesado deberá notificarlo con la debida antelación prevista por VATIA.

En caso de no recibirse, perderse o extraviarse la factura de cobro, el CLIENTE deberá descargarla de la página WEB o solicitar un duplicado. El hecho de no recibir la factura o cuenta de cobro no exime al CLIENTE de la obligación de realizar el pago oportuno de la misma.

8.6. Fechas y puntos de pago de la factura

La factura del servicio de suministro de energía eléctrica que expida VATIA al CLIENTE se indicará las fechas para que se realice el pago correspondiente, así como las fechas de suspensión y corte del servicio por incumplimiento en los pagos, a saber:

8.6.1. Fecha de vencimiento: corresponde a la fecha para el pago oportuno de la factura por parte del CLIENTE sin la causación de intereses moratorios a cargo de este. Los puntos de pago en esta fecha serán autorizados e indicados por VATIA al reverso de la factura y será aquellos con los cuales ha realizado convenio.

8.6.2. Fecha de suspensión del servicio por incumplimiento del CLIENTE: es la fecha a partir de la cual VATIA aplicará la sanción por el incumplimiento del CLIENTE en el pago de la factura con la causación de intereses moratorios correspondientes, de acuerdo con lo indicado en el presente contrato. Esta fecha será desde el segundo (2) día hábil siguiente a la fecha de vencimiento.

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

8.6.3. Fecha de Aseguramiento de la Suspensión o Corte del Servicio: es la fecha programada por VATIA para la aplicación de la sanción por el incumplimiento de las obligaciones por parte del CLIENTE y cuando haya lugar al aseguramiento de la suspensión o corte del servicio.

8.7. Cobros retroactivos

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

8.8. Otros cobros en la factura

8.8.1. Cobros de servicios de terceros u otros servicios prestados por VATIA

VATIA incluirá en la factura el valor de los consumos y los demás servicios inherentes relacionados con el contrato de servicios públicos, tales como derechos de conexión, reconexión, reinstalación, interés de mora por el no pago oportuno del CLIENTE, los valores de los consumos que fueron garantizados por VATIA en el proceso de cambio de comercializador como mecanismo de garantía para asegurar el pago del CLIENTE frente a su anterior prestador, etc. El no pago por parte del CLIENTE de estos cobros inherentes al servicio en los términos del literal a, numeral 10.5.1 del presente contrato, será causal de suspensión del servicio.

En la misma factura del valor del consumo de energía, VATIA podrá realizar el cobro de servicios comerciales tales como: crédito para electrodomésticos, seguros, servicios exequiales, etc. o cuotas derivadas de créditos por la venta de otros servicios y/o equipos de ingeniería, sin costo adicional, previa autorización del CLIENTE y su pago podrá ser realizado de manera separada, siempre y cuando así lo solicite. El no pago por parte del CLIENTE de estos cobros, no será causal de suspensión del servicio, esto con independencia de las acciones de cumplimiento de garantías suscritas por el CLIENTE con VATIA o con terceros al momento de acordar dichos cobros.

En caso de que VATIA incluya en su factura el cobro de otros servicios públicos, estos estarán totalizados por separado y cada uno podrá ser pagado por el CLIENTE de manera independiente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Los actos administrativos que se deriven del no pago procederán únicamente respecto del servicio público que no sea pagado.

VATIA podrá realizar el cobro de impuestos de orden nacional o territorial, de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentarias y/o regulatorias vigentes sobre la materia. En el evento de existir la obligatoriedad de mediar para el recaudo del tributo la existencia de un acuerdo, contrato o convenio celebrado entre VATIA y el respectivo ente territorial, esta procederá a la formalización el mismo con la finalidad de satisfacer este requisito,

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

atendiendo el hecho generador del impuesto y sujeto pasivo del mismo, según haya sido establecido.

8.8.2. Celebración de convenios de Facturación y Recaudo Impuesto de Alumbrado Público con Municipio y Distritos

VATIA podrá celebrar con los Municipios y Distritos que hayan fijado el recaudo del impuesto de alumbrado público en conjunto con el servicio de suministro de energía eléctrica, un acuerdo, contrato o convenio de facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público, atendiendo a que los sujetos pasivos del mismo son sus Clientes.

No obstante VATIA ser recaudador del citado impuesto, será el Municipio o Distrito el responsable directo o indirecto, de la prestación del servicio de alumbrado público, así como de atender las peticiones, quejas y reclamaciones que se generen por la liquidación, facturación y recaudo del impuesto a través de la "Oficina de Atención al Ciudadano" de cada ente territorial, y/o de aquellas que por las mismas razones sean trasladadas por VATIA cuando hayan sido recepcionadas de sus Clientes.

8.9. Medios de pago

El CLIENTE podrá utilizar los siguientes medios de pago para cancelar la factura a VATIA:

- Entidades Financieras informadas por VATIA.
- Portales web de las entidades Financieras reportadas al respaldo de la factura.
- Entidades con las que se tengan convenio de recaudo reportadas al respaldo de la factura.
- A través de la pagina web por medio del botón de pagos (PSE)
- Por medio de cheque el cual debe girarse a nombre de VATIA S.A. E.S.P. – NIT 817.001.892-1 o quien expresamente informe VATIA S.A. E.S.P.

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

En caso de que el CLIENTE celebre acuerdos especiales con terceros gestores, VATIA se exime de toda responsabilidad por la utilización de ese medio o sistema de recaudo.

8.10 Mérito ejecutivo de las facturas.

Las facturas expedida por VATIA, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los clientes, las obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, prestan mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia. Cuando no fuere posible medir razonablemente

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

con instrumentos de medida técnicos o tecnológicos adecuados, los consumos, su valor se establecerá según lo dispuesto en el numeral 5.2 del presente contrato.

8.11 Cobro de sumas adeudadas por la prestación del servicio.

El no pago de las facturas de servicios públicos por parte del cliente, ocasionará el inicio de un proceso de cobro, el cual se conforma de las siguientes etapas;

8.11.1 Cobro prejudicial interno.

Es la gestión de cobro realizada directamente por la Empresa, en dicha etapa se conminará al cliente, por medio de llamadas, cartas, mensajes de transmisión de datos (correos electrónicos, mensajes de texto etc.), para que realice el pago de la obligación a favor de VATIA.

Esta gestión de cobro se podrá realizar entre el día 60 de mora y por espacio de 60 días.

8.11.2 Cobro prejudicial.

De no ser posible la recuperación de cartera con el Cobro Prejudicial Interno, VATIA gestionará el cobro a través de un contratista externo (Abogado, Call Center, o casa de cobranza), quien por los medios legales procurará la recuperación sin la necesidad de presentar demanda judicial.

Esta gestión de cobro se realizará desde el momento en que VATIA le remita la documentación correspondiente al contratista externo hasta el momento en que se obtenga el pago de la obligación o se dé la instrucción del inicio del proceso judicial.

El inicio de cobro prejudicial ocasionará los siguientes honorarios a favor del contratista y a cargo del Cliente moroso;

- Valor de recuperación de cartera: entre \$ 100.000 a \$ 1.000.000, honorarios a cargo del cliente por el 20% más otros costos asociados al proceso prejudicial.
- Valor de recuperación de cartera: entre \$ 1.000.001 a \$ 5.000.000, el 15% más otros costos asociados al proceso prejudicial.
- Valor de recuperación de cartera: entre \$ 5.000.001 a \$ 100.000.000, el 10% más otros costos asociados al proceso prejudicial.
- Valor de recuperación de cartera: entre De \$ 100.000.000 en adelante, el 8% más otros costos asociados al proceso prejudicial.

8.11.3 Cobro jurídico.

Agotada las anteriores etapas y sin haberse obtenido el pago de la obligación, VATIA iniciará el correspondiente proceso judicial de carácter ejecutivo antes los jueces civiles competentes.

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

De presentarse acuerdo de pago durante el trámite del proceso ejecutivo, el cliente asumirá los honorarios del abogado, los cuales corresponderán al 15% del valor efectivamente recuperado más los otros costos asociados al proceso.

9. Calidad del servicio

9.1. Compensación por interrupciones o cortes

VATIA velará por el estricto cumplimiento de la calidad y continuidad del servicio en las condiciones establecidas en la legislación y las normas regulatorias correspondientes. Los niveles de calidad y continuidad que el cliente recibe dependen de los que le sean suministrados por los agentes transportadores y distribuidores de energía eléctrica en sus distintos niveles.

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

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

9.2. Falla en la prestación del servicio

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

De acuerdo a lo indicado en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, la falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

- Numeral 137.1 de la Ley 142 de 1994: a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.
- Numeral 137.3 de la Ley 142 de 1994: a la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

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

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

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

- Artículo 139 de la Ley 142 de 1994: no es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:
 - Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios de acuerdo al numeral 8.3 del presente contrato.
 - 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.
- Artículo 142 de la Ley 142 de 1994: para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio. VATIA se reserva el derecho de repetir contra los agentes responsables de la falla, la solicitud de indemnización correspondiente.
- Parágrafo 1 del artículo 21 de la Resolución CREG 156 de 2011 (Reglamento de Comercialización), cuando un comercializador haya incurrido en las causales de Retiro del MEM y el ASIC haya publicado el primero de los tres (3) avisos previstos en el numeral 2¹ del Artículo 20 de este Reglamento, hay falla en la prestación del servicio que da derecho al usuario a la resolución del contrato. Si el retiro es ocasionado por el incumplimiento de VATIA. sobre una o varias de las obligaciones referidas en el artículo 19 de la Resolución CREG 156 de 2011, se deberá aplicar el procedimiento establecido en dicha Resolución, en la Resolución CREG – 043 de 2012 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

¹ .El día hábil siguiente al día en que el comercializador incurra en una de las causales de retiro de que trata el artículo 19 de este Reglamento, el ASIC ordenará la publicación de hasta tres (3) avisos, en un diario de circulación nacional, dirigidos a los Usuarios atendidos por el comercializador, informándoles sobre el inicio del procedimiento para el Retiro del MEM y los efectos del mismo. En estos avisos se deberá indicar la imposibilidad del comercializador de realizar transacciones en el MEM una vez se produzca su retiro y, por tanto, la imposibilidad de comprar energía para atender a sus Usuarios. Adicionalmente, deberá indicar la posibilidad de que los Usuarios cambien de comercializador conforme a lo previsto en la regulación vigente y la lista de comercializadores que atienden en los mercados en que participa el comercializador en causal de Retiro del MEM.

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

9.3. Notificación de las interrupciones programadas

Son eventos programados, aquellos que realiza el Operador de Red a efectos de realizar expansiones, remodelaciones, ampliaciones, mejoras, mantenimientos preventivos y/o mantenimientos correctivos, etc., en sus redes, instalaciones y/o equipos.

Cuando un evento programado afecte al CLIENTE, es obligación del Operador de Red notificarle a través de un medio masivo, con una antelación mínima cuarenta y ocho (48) a la ocurrencia del evento, indicando la hora de inicio y duración. Dicha antelación no podrá ser inferior a setenta y dos (72) horas para los CLIENTES no residenciales, específicamente industriales y la comunicación deberá ser formal. De la misma manera, es obligación del Operador de Red notificar a VATIA de la ocurrencia de estos eventos programados con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas adicionales al término en que estos deben notificarlo al CLIENTE. VATIA trasladará al CLIENTE dichas notificaciones que le sean realizadas por el Operador de Red al cual se encuentre conectado.

10. Suspensión del servicio

La suspensión del servicio podrá efectuarse en los siguientes casos:

10.1. De común acuerdo

Podrá suspenderse el servicio de común acuerdo cuando lo solicite el CLIENTE mediante comunicación escrita recibida por lo menos con 48 horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera la suspensión, anexando a dicha solicitud la autorización expresa de los terceros que puedan resultar afectados, si los hubiere. Si no se cumplen estas formalidades, VATIA no efectuará la suspensión solicitada e informará sobre el rechazo y las razones en que se sustenta.

El plazo máximo de suspensión del servicio de común acuerdo será hasta de 6 meses, desde la fecha que se hizo efectiva la acción, término que podrá prorrogarse por mutuo acuerdo hasta por un periodo igual. Finalizado el plazo de la suspensión operara automáticamente la reconexión del servicio siempre y cuando se encuentre al día en el pago de sus obligaciones y las condiciones técnicas estén dadas para ello.

Durante el período de suspensión del servicio de común acuerdo estará a cargo del CLIENTE el cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta y VATIA podrá emitir factura(s) por deudas pendientes por consumos anteriores, por financiaciones, por cuotas pendientes en desarrollo de un acuerdo de pago, cobros de terceros, cobros de impuestos nacionales, municipales o departamentales cuyo hecho generador no dependa del consumo o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

La suspensión por mutuo acuerdo puede realizarse de manera física o no para lo cual el CLIENTE debe ser preciso en su solicitud.

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

10.2. En Interés del Servicio

Consiste en la suspensión realizada por VATIA ante una cualquiera de las siguientes situaciones, en cuyo caso la suspensión no constituirá falla del servicio. En la medida en que las condiciones lo permitan, VATIA dará aviso previo al CLIENTE con la antelación dispuesta en las normas y/o regulación vigente.

- a) Realizar reparaciones técnicas,
- b) Realizar mantenimientos periódicos,
- c) Efectuar racionamientos por fuerza mayor,
- d) Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el CLIENTE pueda hacer valer sus derechos,
- e) Adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia

10.3. Por fuerza mayor o caso fortuito

Hay lugar a la suspensión del servicio cuando se presenten circunstancias imprevistas que no son posibles resistir. En estos eventos no se requerirá aviso previo.

10.4. Por orden de autoridad

Procederá la suspensión del servicio por parte de VATIA en cumplimiento de una orden de autoridad competente.

10.5. Por incumplimiento del presente contrato

10.5.1. Suspensión del servicio como sanción. Habrá lugar a la suspensión del servicio cuando el CLIENTE presente una o varias de las siguientes situaciones en desarrollo del presente contrato:

- a) La falta de pago de la factura emitida por VATIA dentro del plazo máximo informado en dicho documento de cobro o de conceptos que no han sido objeto de reclamación que no hayan sido acreditados o el incumplimiento en el pago de una (1) de las cuotas del acuerdo, si así lo han pactado las partes. De no recibir el pago dentro del periodo informado en la factura, La empresa se reserva el derecho a suspender el servicio de energía eléctrica prestado.
- b) Cancelar una factura con un cheque que resulte impagado por el banco, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
- c) Comprobación de conexiones directas a la red antes del medidor que afecten el consumo ya sea para sí mismo o para terceros.
- d) Comprobación de fases invertidas o by-pass en el medidor, o situación de intervención al medidor comprobada en un laboratorio acreditado.
- e) Realizar modificaciones en las acometidas sin autorización previa de VATIA.
- f) Causar daño o retirar sin autorización de VATIA el equipo de medida.
- g) Retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medición, protección, control o el gabinete o que los existentes no correspondan a los

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

instalados por VATIA siempre y cuando las irregularidades enunciadas hayan dado lugar a la manipulación interna del sistema de medida.

- h) Interferir la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes, transformadores y demás equipos necesarios para suministrar el servicio eléctrico, sean de propiedad de VATIA o entregados a ésta a cualquier título.
- i) Impedir a los trabajadores autorizados por VATIA y debidamente identificados, la revisión de instalaciones internas, acometidas, equipos de medida o la lectura o acceso a los medidores
- j) No permitir el traslado del equipo de medida o el cambio del mismo, cuando sea necesario.
- k) No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones eléctricas que por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija VATIA en cumplimiento de las normas vigentes.
- l) Conectar equipos sin autorización de VATIA a las redes de la misma, o a las instalaciones del inmueble que puedan afectar el funcionamiento del sistema eléctrico.
- m) Falta de medición por acción u omisión del CLIENTE
- n) Presentar documentos falsos o adulterados para la facturación del servicio.
- o) La alteración inconsulta y unilateral por parte del CLIENTE de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- p) Las demás previstas en la ley y normas concordantes.

VATIA quedará exonerada de toda responsabilidad originada por la suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan ocurrido por las causales anteriormente expuestas. Efectúese o no la suspensión del servicio, VATIA podrá ejercer todos los demás derechos que las normas (entre ellas este CONTRATO) que regulan la materia le conceden cuando se presente una o varias causas para la suspensión.

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

VATIA realizará las maniobras de suspensión y reconexión al CLIENTE conectado en el nivel de tensión 1, siempre y cuando no deba intervenir activos de uso o sus acciones no impliquen el deterioro de los mismos. En caso contrario, las maniobras serán realizadas por el Operador de Red, junto con los CLIENTES conectados a nivel de tensión 2, 3 ó 4; dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud de suspensión que le realice VATIA, luego de verificar el no pago del CLIENTE dentro de las fechas establecidas.

10.5.2. Aseguramiento de la suspensión. VATIA podrá proceder con el aseguramiento de la suspensión, cuando una vez impuesta la sanción de suspensión por incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del CLIENTE, se presentan con posterioridad las siguientes causas:

- a) No subsanar las causales de la suspensión del servicio por un periodo mayor a cuatro (4) meses.
- b) Efectuar la reconexión del servicio sin que medie autorización por parte de VATIA.

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

- c) Reincidencia en acciones de auto reconexión no autorizada por parte de VATIA.
- d) No permitir el acceso al inmueble para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas.

El aseguramiento de la suspensión implicará llevar a cabo por parte de VATIA las maniobras y el procedimiento regulatorio requerido para la desinstalación de la acometida. En el evento en que un CLIENTE no las permita llevar a cabo y/o promueva directamente y/o mediante terceros, cualquier tipo de agresión verbal o física contra los funcionarios de VATIA y/o del Operador de Red, se estará legitimando a VATIA para solicitar el amparo policivo y acompañamiento de las autoridades correspondientes.

10.6. Corte del servicio

Según lo establecido en el artículo 141 de la ley 142 de 1995, el incumplimiento del contrato por un (1) período de varios meses, o en forma reiterada, o en materias que afecten gravemente a VATIA o a terceros por parte del CLIENTE, facultará a VATIA a proceder al corte del servicio, y si así lo considera, tener por resuelto el presente contrato, en las siguientes situaciones:

- a) No subsanar las causales de suspensión del servicio por un periodo mayor a seis (6) meses o la reincidencia en alguna causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.
- b) Efectuar reconexión del servicio no autorizada por VATIA de manera reincidente.
- c) Cuando siendo la suspensión de común acuerdo, excede de seis (6) meses del periodo inicialmente acordado.
- d) Cuando existen acometidas fraudulentas.
- e) No permitir el acceso al inmueble para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas.

El corte del servicio podrá efectuarse sin perjuicio de que la VATIA adelante las acciones legales necesarias para obtener el pago de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio por parte del CLIENTE. Cuando la causal de suspensión o aseguramiento de la suspensión o de corte del servicio, sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al CLIENTE será el cobro de los intereses de mora.

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

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

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

10.7. Restablecimiento del servicio

VATIA será el único responsable por las decisiones de suspensión, aseguramiento de la suspensión y reconexión del servicio de los CLIENTES que atiende y procederá a restablecer el servicio de suministro, cuando la suspensión, aseguramiento o corte fueron imputables al CLIENTE por el incumplimiento de las obligaciones contractuales a su cargo, una vez el CLIENTE elimine las causas que dieron origen a la medida sancionatoria.

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

10.7.1. Reconexión

Una vez aprobada la solicitud de reconexión del servicio a un CLIENTE, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro del plazo señalado en el artículo 42 del Decreto 019 del 2012 o la norma que lo modifique o sustituya.

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

10.7.2. Reinstalación

VATIA realizará las maniobras de corte o reinstalación del servicio dentro de los dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de a la acreditación del cese de las causas que originaron la medida, en el caso de los niveles de tensión 1, 2 y 3, o dentro de los dos (2) meses siguientes, en el caso del nivel de tensión 4.

Si al momento de realizar la reinstalación del servicio se encuentran rotos los sellos del otro Agente, ésta se realizará e inmediatamente VATIA programará una visita de revisión conjunta con el Agente para la revisión de las instalaciones y el sistema de medición.

10.8. Valores a cobrar por Suspensión y Reconexión del servicio

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

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

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

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

11. Cancelación de la frontera de comercialización

VATIA podrá solicitar la cancelación de la frontera de comercialización del CLIENTE, en los siguientes casos:

- Cuando haya desconexión definitiva del servicio.
- Cuando haya corte del servicio.
- Cuando la Frontera de Comercialización no siga en operación comercial por cambios topológicos en las redes que conforman el SIN.

Cualquier otro agente podrá solicitar ante el ASIC la cancelación de la frontera de comercialización del CLIENTE, en los siguientes casos:

- La falla o el hurto del Sistema de medición, o de alguno de sus componentes, cuando su reparación o reemplazo supere el tiempo establecido en la regulación vigente.
- Omisión del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Código de Media para el Sistema de medición.
- Se procedió con el registro de una Frontera de Comercialización Agrupadora que no estaba registrada ante al ASIC, en cumplimiento del artículos 59 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, remplace o sustituya.

En caso de que cualquiera de las causales de cancelación de la Frontera de Comercialización que sean atribuibles al CLIENTE, VATIA quedará eximida de cualquier tipo de responsabilidad o indemnización alguna a favor de este, más no significa la renuncia expresa por parte de VATIA al cobro de los perjuicios a los que hubiere lugar.

12. Peticiones, reclamos, quejas y recursos

12.1. Concepto y Procedencia

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

VATIA mediante su oficina de Peticiones, Quejas y Recursos tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y resolver todas las peticiones, reclamos o quejas verbales o escritas y recursos escritos que presenten los CLIENTES en relación con el servicio o los servicios que preste en su condición de Comercializador del servicio de suministro de energía eléctrica.

Las peticiones presentadas por los diferentes medios, verbales o escritos, deberán ser resueltas por VATIA dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de las mismas y deberán ser tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

12.2. ¿Qué es una petición?

Es la solicitud simple de información que un CLIENTE del servicio de suministro energía eléctrica realiza a VATIA para que nuestra compañía le suministre una respuesta clara y oportuna.

12.3. ¿Qué es una queja?

Es la expresión de inconformidad del CLIENTE con respecto a la conducta y/o acciones del personal de VATIA o sus contratistas, afectando la prestación del servicio o la atención del CLIENTE incurriendo en el incumplimiento de la Ley o del presente Contrato de Condiciones Uniformes.

12.4. ¿Qué es una reclamación?

Es el requerimiento que el CLIENTE realiza a VATIA para que revise, modifique, aclare y/o corrija determinadas actuaciones que en su concepto afecten sus derechos como CLIENTE del servicio de suministro de energía eléctrica. Estas reclamaciones son de la esencia del contrato de condiciones uniformes que a través del presente documento se regula.

En la repuesta formal realizada por VATIA frente a la reclamación se deberán conceder los recursos correspondientes cuando haya lugar a ello.

12.5. ¿Quién puede realizar una petición, reclamo, queja o recurso?

Puede ser realizada por cualquier CLIENTE del servicio de suministro energía eléctrica a través de medios verbales y escritos frente a la decisión tomada por VATIA, teniendo la posibilidad de reponer o apelar a la respuesta emitida a través de los recursos anteriormente expuestos, cuando hubiere lugar a ello.

12.6. Requisitos para la presentación de las peticiones, reclamos, quejas o recursos.

Las peticiones, reclamaciones, quejas verbales o escritas o recursos escritos presentadas por los CLIENTES a VATIA deberán cumplir por lo menos con los siguientes requisitos:

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

- Número de Identificación del CLIENTE "ID CLIENTE"
- Los nombres y apellidos completos y/o de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección.
- Lo que se solicita y la finalidad que persigue.
- Las razones en que se apoya.
- La relación de documentos que se acompañan con la indicación clara de la calidad en la que actúa el peticionario, reclamante, quejoso o recurrente (propietario, arrendatario, usufructuario, tenedor, poseedor o apoderado).
- En caso de apoderados deberá contener el respectivo poder simple que lo autorice para actuar, copias de las cédulas del otorgante y el apoderado.
- Si quien otorga o acepta el poder es una persona jurídica deberá anexarse el respectivo certificado de existencia y representación legal con vigencia no mayor a treinta (30) días.

Los funcionarios de VATIA encargados de recibir las peticiones, reclamaciones, quejas o recursos, deberán verificar el cumplimiento de los requisitos antes señalados.

Si quien presenta una petición verbal afirma que desea presentarla de esa forma, o no saber o no poder escribir, se dejará constancia de haberla presentado. El funcionario de VATIA quien recepcione su petición deberá expedirla en forma sucinta.

12.7. Estructura y debido agotamiento de la vía gubernativa

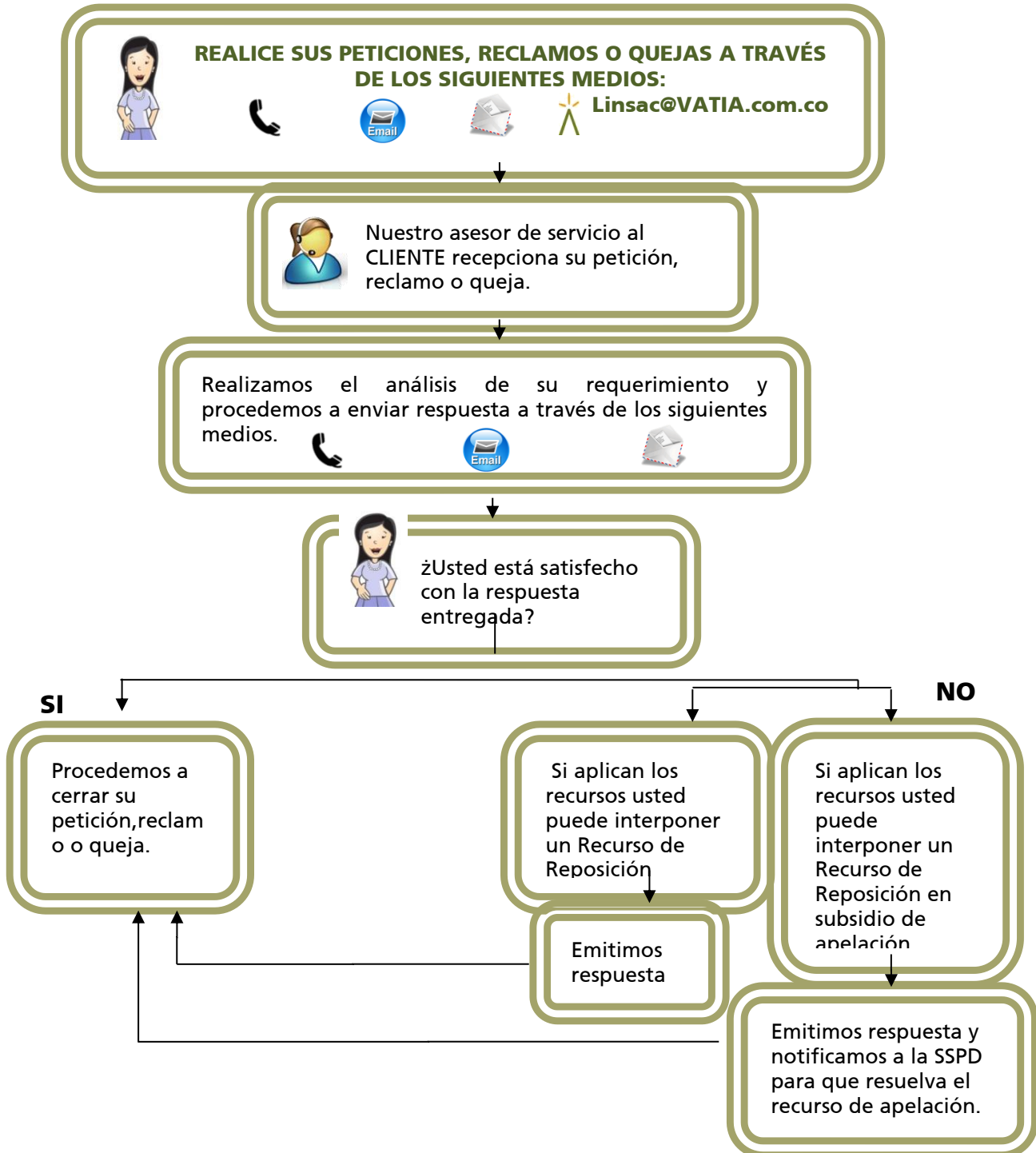
12.7.1 Solicitud: Medio como se radican las reclamaciones o recursos, Pueden ser presentadas de forma verbal o escrita (Llamada, presencial, vía correo electrónico o medio físico según sea el caso). Puede ser presentada por el CLIENTE del servicio de suministro de energía eléctrica o su apoderado.

12.7.2. Trámite: De acuerdo a la normativa legal vigente se establece que toda reclamación o recurso deberá ser contestada por parte de la empresa prestadora del servicio de energía dentro de los quince (15) hábiles contados a partir de la fecha en que se radicó la solicitud. A su vez y de acuerdo con la normatividad vigente, VATIA podrá ampliar, por una sola vez, el término para la práctica de pruebas, el cual constará de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

Una vez el CLIENTE es notificado de la decisión tomada por VATIA frente a reclamación o recurso, deberá verificar, según sea el caso, que se le haya concedido el término de cinco (5) días hábiles para interponer el recurso correspondiente cuando haya lugar a ello. Dicha notificación se realizará en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Colombiano.

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

12.8. ¿Cuál es el procedimiento para radicar una petición, reclamo o queja?



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

12.8.1 ¿Frente a cuáles actuaciones se pueden presentar los recursos?

Ante VATIA se pueden interponer los recursos de reposición y apelación contra las siguientes actuaciones administrativas:

- Negarse a celebrar el Contrato de Condiciones Uniformes.
- Notificación de la Suspensión del servicio de suministro energía.
- Notificación del Corte del servicio de suministro energía.
- Notificación de la terminación del contrato de prestación del servicio de suministro de energía.
- Reclamación por facturación.

Los tipos de recursos que se puede presentar son los siguientes:

a) Recurso de Reposición: Es el mecanismo de defensa a través del cual el CLIENTE solicita al prestador de servicio de suministro de energía que revoque o modifique la decisión emitida a la respuesta de la petición.

Este recurso es tramitado y decidido por el superior jerárquico del funcionario de la empresa que tomó la decisión.

b) Recurso de apelación: Este es interpuesto y se tramita en la empresa o directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y quien tramita y decide es Superintendencia a través de sus directores territoriales y su fin es analizar de fondo la decisión adoptada por el prestador del servicio.

c) Recurso de Queja: Es facultativo este podrá ser interpuesto directamente por el CLIENTE ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios acompañado de la decisión que negó, rechazo o no dio trámite a su recurso de apelación.

De igual forma es decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los directores territoriales.

En todo caso se pueden interponer los recursos antes citados o descritos en contra de cualquier decisión que afecte la prestación del servicio o el contrato de condiciones uniformes. VATIA conforme al artículo 154 de la ley 142 de 1994 otorga los recursos que se pueden utilizar para que el CLIENTE se oponga a esas decisiones.

12.9. Modo y tipo de respuesta

Toda reclamación o recurso tendrá como respuesta respecto de la revisión, modificación aclaración y/o corrección solicitada por el CLIENTE o su apoderado las siguientes:

- **Accede:** Cuando VATIA accede a todas las pretensiones del reclamo.
- **No accede:** Cuando VATIA no accede a ninguna de las pretensiones del reclamo.
- **Accede parcialmente:** Cuando VATIA accede a alguna de las pretensiones del reclamo.

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

- **Confirma:** Cuando VATIA ratifica la decisión tomada y notificada en primera instancia frente al CLIENTE o apoderado.
- **Modifica:** Cuando VATIA modifica parcialmente la decisión tomada y notificada en primera instancia frente al CLIENTE o apoderado.
- **Revoca:** Cuando VATIA modifica en su totalidad la decisión tomada y notificada en primera instancia frente al CLIENTE o apoderado.
- **Rechaza:** Cuando VATIA rechaza el trámite de los recursos por la falta de cumplimiento de requisitos para su presentación.

12.10. Valores objeto de reclamo producto de PQR's

VATIA no exigirá la cancelación del total de la factura como requisito para atender un reclamo o recurso relacionado con la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica. De igual forma cuando el reclamo o recurso verse sobre el valor facturado se emitirá un comprobante de pago o documento equivalente por concepto de los valores que no son objeto de reclamación para dar continuidad al trámite.

El CLIENTE para recurrir al recurso deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

12.11. Silencio positivo administrativo- SAP ¿En qué consiste?

Si VATIA no responde dentro del término legal, notifica indebidamente o no contesta de fondo y a la totalidad a las pretensiones del CLIENTE, se configura el silencio administrativo positivo- SAP.

Consiste en la posibilidad que tiene el CLIENTE de solicitar el reconocimiento de sus pretensiones o solicitudes cuando éstas no han sido resueltas por VATIA dentro del término legal de quince (15) días hábiles o del vencimiento de la ampliación del término de treinta (30) días solicitados para la práctica de pruebas. Las pretensiones del CLIENTE deben estar relacionadas con la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica y con el presente contrato.

VATIA no se niega a recibir las quejas, peticiones, reclamos o recursos. Si esto llega a ocurrir el CLIENTE estará facultado para informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que verifique la situación, y si es el caso, inicie la investigación administrativa correspondiente.

12.12. Improcedencia de los recursos: Los recursos solicitados por el CLIENTE no procederán en contra de VATIA cuando se interpongan frente a:

- Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- Los actos de suspensión y corte que se ejecuten por incumplimiento en el pago oportuno.
- Reclamaciones por facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por VATIA.
- Cuando el CLIENTE, no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto del

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

recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

- Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, como las revisiones a las instalaciones, la comunicación de anomalías y la incorporación en las facturas de las consecuencias económicas por incumplimiento del contrato que se encuentren en firme.
- Directamente contra las facturas.

12.13. Notificaciones y comunicaciones

VATIA a efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad de sus decisiones administrativas emitidas en atención de las Peticiones, Quejas y Recursos interpuestos por sus CLIENTE procederá a notificar sus decisiones, conforme la normatividad vigente establecida en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Colombiano..

13. Terminación del Contrato

13.1. Unilateralmente

a) Por parte del CLIENTE: Se tendrá como presupuesto general que para el ejercicio de la unilateralidad aquí descrita, que el CLIENTE haya cumplido el tiempo de permanencia mínima con VATIA de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 108 de 1997 y la Resolución 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan, se encuentre a paz y salvo con VATIA de la totalidad de las obligaciones derivadas del presente contrato, o en su defecto, haber garantizado su pago en los términos establecidos en el Reglamento de Comercialización. Acotado lo anterior, el CLIENTE podrá terminar el presente contrato en los siguientes eventos:

i. Por cambio de Comercializador: Con el fin de suscribir un nuevo contrato para el suministro de energía eléctrica con otro Comercializador, y siempre y cuando se hayan agotado por parte del CLIENTE los presupuestos generales para la terminación unilateral establecidos en el presente contrato y la regulación vigente, sin limitarse:

- Haber notificado a VATIA su decisión de terminación unilateral del contrato con una antelación no menor a un periodo de facturación.
- En caso de haberse pactado en el Anexo de condiciones especiales una vigencia de contrato a término fijo, haber expirado dicha vigencia. En caso contrario, haber permanecido como CLIENTE de VATIA durante un periodo no inferior a doce (12) meses.
- Encontrarse a paz y salvo por las obligaciones emanadas del presente contrato a la fecha de solicitud del mismo por parte del CLIENTE.
- Haber constituido a favor de VATIA los mecanismos de cobertura para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizado y no facturados durante el periodo entre la expedición del paz y salvo y el cambio efectivo de proveedor de energía, los cuales serán notificados al CLIENTE dentro del mismo certificado de paz y salvo. En caso de quedar algún saldo a favor del CLIENTE, éste debe autorizar al nuevo Comercializador para que reclame ante VATIA el monto.

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

En caso de no cumplirse lo anterior y realizarse por el nuevo Comercializador el proceso de cambio de proveedor del CLIENTE, VATIA tendrá como alternativa presentar las debidas objeciones al registro de la frontera de comercialización del CLIENTE ante el ASIC.

ii. Por retiro de VATIA como Agente del mercado. Para efectos de garantizar la continuidad del servicio del CLIENTE, en caso ocurra un retiro de VATIA como Agente del mercado, se entenderá terminado el presente contrato, para lo cual el CLIENTE podrá: Cambiar libremente del proveedor de energía, a partir del momento de la publicación de la notificación del retiro por parte del ASIC y hasta la fecha de retiro, para lo cual aplicarán las normas vigentes de cambio de Comercializador y registro de la frontera de comercialización.

Si el CLIENTE no toma la decisión de cambiar de proveedor de energía, pasará a ser atendido por el Prestador de Última Instancia, en los términos y condiciones que establezca la Ley y la normatividad. En caso de no encontrarse implementadas las normas sobre el Prestador de Última Instancia, el CLIENTE pasará ser atendido por el Comercializador-Operador de Red del mercado al que pertenezca en su mercado regulado, caso en el cual tendrá a partir de ese momento tendrá un plazo de un (1) mes para cambiar voluntariamente de proveedor de energía, si así lo desea, caso contrario seguirá en esa condición bajo la normatividad vigente.

iii. Por demolición del inmueble receptor del servicio: Cuando un inmueble donde se prestaba el servicio haya sido demolido, el CLIENTE podrá dar por terminado el contrato previa notificación VATIA para que se sirva a dar trámite de su solicitud, previa verificación del la causal invocada. No obstante, en caso del levantamiento de un nuevo inmueble en le mismos sitio, el suministro de energía del mismo estará afectado a pago de todas las obligaciones que se derivaron de la prestación del servicio por parte de VATIA al inmueble receptor.

iv. Por publicación del ASIC de primer (1) aviso de retiro de VATIA del Mercado de Energía Mayorista: Cuando VATIA incurra en las causales de retiro que trata el artículo 19 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, remplace o sustituya, el CLIENTE podrá cambiar libremente de prestador del servicio desde la publicación del primer aviso (1) y hasta la fecha de retiro del Comercializador. No obstante en caso de que VATIA subsane las causales antes de la publicación del tercer (3) aviso sin que este haya manifestado expresamente dentro de este periodo su voluntad, subsistirán para el CLIENTE las obligaciones contractuales contraídas con VATIA.

b) Por parte VATIA:

- i. Por incumplimiento de la obligaciones contractuales descritas en el presente documento y en el de condiciones especiales, si las hubiere.
- ii. Por demolición del inmueble receptor del servicio. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permitirá a VATIA dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos y la reclamación de las acreencias a que hubiere lugar.
- iii. Por retiro de ésta del mercado de energía mayorista (MEM).

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

13.2. Por vencimiento del plazo contractual

13.3. Por Mutuo Acuerdo entre las partes

Siempre que el CLIENTE se encuentre a paz y salvo por todo concepto de las obligaciones derivadas del presente contrato o en su defecto otorgue las garantías en los términos establecidos en la Clausula Octava del presente contrato VATIA y el CLIENTE podrán convenir la terminación consensuada del presente contrato.

13.4. Por declaración judicial u orden de autoridad competente

13.5. Por fuerza mayor o caso fortuito

14. Cesión del Contrato de Condiciones Uniformes

a) Por parte de VATIA: En caso de que VATIA llegase a celebrar una cesión del presente contrato con otro prestador del servicio de suministro de energía eléctrica, la misma solo operará de manera total respecto de las obligaciones contraídas con el CLIENTE, y mediando una comunicación formal al CLIENTE, a través de la cual VATIA en su calidad de Cedente, de a conocer claramente al CLIENTE la cesión y presente la nueva parte de la relación contractual (Cesionario). Dicha cesión será sin solución de continuidad, es decir que el CLIENTE mantendrá las mismas condiciones contractuales y la permanencia que venía sosteniendo con VATIA, sin que implique de manera alguna el nacimiento de un nuevo vínculo contractual.

b) Por parte del CLIENTE: Cualquiera forma de traslado del dominio sobre el inmueble receptor del servicio por parte del CLIENTE, implicará la cesión de los derechos y obligaciones emanados del presente contrato al nuevo titular del inmueble receptor del servicio, a menos de que las partes acuerden cosa en contrario. Cuando opere la citada cesión será obligación del nuevo CLIENTE llevar a cabo la actualización de los datos ante VATIA

Parágrafo: Para el caso de la cesión exclusivamente de los derechos económicos a terceros, bastará con la respectiva comunicación escrita de VATIA a sus clientes, surtida con la información entregada en la factura. Lo anterior no afectará la prestación del servicio por parte de VATIA a los CLIENTES.

15. Solidaridad en las obligaciones del contrato

Es la facultad legal otorgada por la ley a VATIA para exigirle al propietario o poseedor del inmueble, al suscriptor y los usuarios el pago total de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio público suministro de energía eléctrica. El Propietario interesado en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos informará y

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

comprobara a VATIA la existencia de una causal que le permita la liberación de las obligaciones a su cargo, bien sea de manera total o parcial.

Cuando un inmueble urbano sea entregado en arrendamiento o a cualquier otro tipo de tenencia a un tercero, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los Servicios Públicos corresponda a dicho tercero, el propietario del inmueble será solidario en las obligaciones y derechos emanados del Contrato de suministro de energía con el tercero, a menos que el propietario haya denunciado el contrato de arrendamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y los Decretos que la reglamente o modifiquen.

16. Publicidad de las condiciones uniformes

Es obligación de VATIA informar de las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y entregar una copia del presente documento a todo CLIENTE que lo solicite. Igualmente el presente contrato será publicado para disposición y conocimiento de sus CLIENTES en su página web.

17. Glosario de términos y definiciones

ACOMETIDA: Derivación de la red local del servicio de energía eléctrica que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios y, en general, en las Unidades Inmobiliarias Cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general. Se definen los tipos de la acometida como:

- TRIFÁSICA : Tres fases o tres fases y un neutro (Tetrafilar).
- BIFÁSICA : Dos fases y un neutro (Trifilar).
- MONOFÁSICA : Una fase y un neutro (Bifilar).

ACOMETIDA O CONEXIÓN IRREGULAR: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida, o de la conexión, efectuada sin la autorización del prestador del servicio y sin que se mida total o parcialmente el consumo de energía.

ACTA DE INSPECCION O REVISIÓN: Documento consecutivo, preparado como consecuencia de una visita técnica al inmueble del CLIENTE, donde consignan todos los datos, observaciones pertinentes y los resultados de la visita.

AFORO: Actividad tendiente a determinar el consumo del CLIENTE o las necesidades de modificación de la carga autorizada o de los equipos de suministro o la medición del consumo de energía, mediante procedimientos diferentes al uso del equipo de medición.

AGENTE: Personas que realizan por lo menos una actividad del sector eléctrico (generación, transmisión, distribución, comercialización de energía eléctrica).

ALUMBRADO PÚBLICO: Servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de

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

ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio. Su objeto es proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades de las personas y los vehículos.

ANOMALÍA: Alteración o daño en las instalaciones eléctricas o en el medidor del inmueble del CLIENTE que afecta la medida del consumo de energía.

ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE INTERCAMBIOS COMERCIALES, ASIC: Dependencia del Centro Nacional de Despacho de que tratan las Leyes 142 y 143 de 1994, encargada del registro de fronteras comerciales y de los contratos de energía a largo plazo; de la liquidación, facturación, cobro y pago del valor de los actos, contratos y transacciones y en general de todas las obligaciones que resulten por el intercambio de energía en la bolsa, para generadores y comercializadores.

AUMENTO DE CARGA: Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble por solicitud del CLIENTE, o por decisión de la VATIA.

CARGA INSTALADA: Es la suma de las potencias nominales de los equipos eléctricos instalados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble.

CARGOS POR USO DE LOS SDL: son los cargos, expresados en pesos por kilovatio hora, \$/kWh, que remuneran los activos de uso de los sistemas de distribución local, SDL, conforme a lo establecido en la regulación vigente.

CARGOS POR USO DE LOS STR: Son los cargos, expresados en pesos por kilovatio hora, \$/kWh, que remuneran los activos de uso de los sistemas de transmisión regional, STR, conforme a lo establecido en la regulación vigente.

CARGOS POR USO DEL STN: Son los cargos, expresados en pesos por kilovatio hora, \$/kWh, que remuneran los activos de uso del sistema de transmisión nacional, STN, conforme a lo establecido en la regulación vigente.

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 geográfica específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, cada sección o tramo se considera como un circuito.

CLIENTE: Persona natural o jurídica, que puede tener la condición de propietario, poseedor, tenedor, suscriptor, usuario regular o irregular o de hecho, regulado o no regulado del servicio público domiciliario y que recibe el servicio de energía por parte de VATIA

CLIENTE POTENCIAL: Persona natural o jurídica, que puede tener la condición de propietario, poseedor, tenedor, suscriptor, usuario regular o irregular o de hecho, regulado o no regulado del servicio público domiciliario y que ha iniciado consultas para recibir el servicio de energía por parte de VATIA.

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

COBROS INOPORTUNOS: Pérdida del derecho para VATIA, de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o falta de investigación sobre desviaciones significativas, al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas.

CÓDIGO DE REDES: Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedidos por Comisión de Regulación de Energía y Gas a los cuales deben someterse las Empresas de servicios públicos del sector eléctrico y otras personas que usen el Sistema de Transmisión Nacional.

COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Actividad consistente en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o al CLIENTE final.

COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Persona natural o jurídica que comercializa energía eléctrica.

COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG): La función principal de la Comisión es expedir la regulación para el sector de energía eléctrica y gas combustible.

CONEXIÓN: Conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. Los elementos de la conexión comprenden la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.

CONSUMO: Cantidad de kilovatios hora (kWh) de energía activa o kilo vares hora (kVarh) de energía reactiva, recibidos por el CLIENTE en un período de facturación, leídos en los equipos de medición respectivos, o estimados mediante la metodología que este contrato establece.

CONSUMO ANORMAL: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo CLIENTE, o con los promedios de consumo de otros CLIENTES con características similares, presentan desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la VATIA.

CONSUMO DE SUBSISTENCIA: Cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un CLIENTE típico para satisfacer necesidades básicas de acuerdo a lo reglamentado por la Unidad de Planeación Minero Energética del Ministerio de Minas y Energía.

CONSUMO ESTIMADO: Consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo CLIENTE, o con base en los consumos promedios de otros CLIENTES con características similares tales como el estrato o la actividad económica, o con base en aforos individuales de carga.

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

CONSUMO FACTURADO: Es el consumo liquidado y cobrado al CLIENTE, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión, para los usuarios regulados, o a los precios pactados

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

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 el medidor del CLIENTE.

CONSUMO NO AUTORIZADO: Consumo realizado a través de una acometida no autorizada por VATIA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos. Igualmente, es el que se realiza cuando se presenta consumo sin haberse superado las causas que originaron una suspensión o un corte efectivo del servicio.

CONTRIBUCIÓN: Valor que resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación a los CLIENTES pertenecientes a los estratos residenciales 5 y 6, a los industriales y comerciales sobre el valor del servicio.

CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público domiciliario de energía eléctrica en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la ley 142 de 1994, en el presente contrato condiciones uniformes y en las demás disposiciones vigentes que rijan la materia.

COSTO UNITARIO: Es igual a la suma de todos los costos en que incurre el prestador del servicio desde la compra de la energía hasta la entrega de la misma al cliente, en términos de eficiencia. Agrega los valores de la generación, el transporte de la energía y sus pérdidas eficientes, los costos del proceso de comercialización y otros costos del mercado.

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS ELÉCTRICOS: Conducta ilícita, penalizada en el Código Penal Colombiano, consistente en la apropiación de energía eléctrica por cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o los medidores.

DEMANDA MÁXIMA: Potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un período dado, expresada en kilovatios (kW).

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO: Aumento o reducción del consumo en un periodo determinado que sea superior a lo considerado en el presente contrato, comparado con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual.

DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Transporte de energía eléctrica a voltajes iguales o inferiores a 115 kV mediante redes locales. Quien desarrolla dicha actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.

ENERGÍA ACTIVA: Energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo, movimiento, iluminación, calor, etc.

ENERGÍA NO FACTURADA: Energía no facturada dentro del periodo correspondiente, por acción u omisión de la VATIA o del CLIENTE.

ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA: Es la energía que se debe intercambiar con condensadores e inductancias y finalmente se almacena en forma de campo eléctrico y

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

campo magnético en transformadores, motores y otros equipos que tienen bobinas. Su unidad es el kilovar-hora, donde VAR se define como Voltiamperio Reactivo.

EQUIPO DE MEDIDA: Conjunto de dispositivos (transformadores de medida, medidores y cableado) destinados a la medición o registro del consumo de energía. En relación con un punto de conexión lo conforman todos los transformadores de medida, medidores y el cableado necesario para ese punto de conexión.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace de acuerdo con los factores y procedimientos que determina la ley.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO: Asignación numérica dada a un inmueble residencial, dentro de la clasificación establecida por las normas vigentes, y que sirve para determinar el monto en el pago de los servicios públicos domiciliarios y si se es sujeto de contribución o beneficiario de subsidio.

FACTOR DE POTENCIA: Relación entre potencia activa (kilovatios) y potencia aparente (kilovoltamperios) del mismo sistema eléctrico o parte de él.

FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL MEDIDOR: Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los medidores para obtener el consumo real en un período de facturación. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y de potencia.

FACTOR DE UTILIZACIÓN (FU): Porcentaje estimado del período de facturación en que la VATIA considera que el CLIENTE tiene en uso los bienes eléctricos.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al CLIENTE, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el caso de consumos prepagos, es el acto de cobrar, a solicitud del CLIENTE, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente.

FACTURACIÓN: Conjunto de actividades que realiza la VATIA para emitir la factura. Comprende: lectura, determinación del consumo, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

FRONTERA DE COMERCIALIZACIÓN: Corresponde al punto de medición donde las transferencias de energía que se registran permiten determinar la demanda de energía de un comercializador. Estas fronteras se clasifican en: Fronteras de Comercialización entre Agentes y Fronteras de Comercialización para Agentes y Usuarios.

FRONTERA DE COMERCIALIZACIÓN PARA AGENTES Y USUARIOS: Corresponde a una Frontera de Comercialización que permite determinar la demanda de energía empleada por VATIA para la atención de un CLIENTE final. Dependiendo de la condiciones técnicas de cada CLIENTE, podrá ser simultáneamente el sistema de medición empleado por VATIA la facturación de los consumos realizados por el CLIENTE.

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

FRONTERA AGRUPADORA: Corresponde a una Frontera de Comercialización que permite determinar la demanda de energía empleada por VATIA para la atención de varios CLIENTES finales, cuyos consumos se encontraban agrupados antes del veintiséis (26) de diciembre de 2011, y cuya medición aguas abajo se realiza de forma individual, al igual que la facturación de sus consumos.

FORMATO DE SOLICITUD DE SUMINISTRO DE ENERGÍA: Preforma preestablecida a través de la cual el CLIENTE solicita formalmente a VATIA el suministro de energía eléctrica, indicando la modalidad bajo la cual se solicita el servicio (residencial o no residencial, postpago o prepago) y si es de carácter provisional o permanente. A través de este documento el CLIENTE acepta adherirse a las condiciones uniformes del presente contrato.

INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA: Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, 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.

LIBERTAD REGULADA: Régimen de tarifas mediante el cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales la VATIA puede determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al CLIENTE.

LIBERTAD VIGILADA: Régimen de tarifas mediante el cual la VATIA puede determinar a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar a la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

MEDIDOR: Es el aparato 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: Dispositivo que mide el consumo y que se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA: Dispositivo de energía que mide el consumo y que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y corriente.

MEDIDOR DE PREPAGO: Dispositivo que permite la entrega al CLIENTE de una cantidad predeterminada de energía eléctrica por la que paga anticipadamente.

MEDIDOR TESTIGO: Dispositivo que mide el consumo del CLIENTE en los casos en los cuales no es posible la medición por parte de VATIA por acción u omisión del CLIENTE y el cual es colocado en forma paralela al aparato de medida instalado en su inmueble, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento o uso del servicio suministrado.

MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN: Es el conjunto de usuarios regulados y no regulados conectados a un mismo sistema de transmisión regional y/o distribución local, servido por un mismo Operador de Red.

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

MECANISMOS PARA ASEGURAR EL PAGO: Son las garantías entregadas por el CLIENTE a VATIA con la finalidad de cubrir el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo de que trata el artículo 56 del Reglamento de Comercialización y el momento del cambio de Comercializador cuando así el CLIENTE lo haya dispuesto.

NIVEL DE TENSIÓN: Rango de tensión desde el cual se presta el servicio según la siguiente clasificación: (Según la clasificación del RETIE). Alta Tensión: $57.5 \text{ kV} \leq V_{ff} \leq 220 \text{ kV}$; Media Tensión: $1000 \text{ V} < V_{ff} < 57.5 \text{ kV}$; y Baja Tensión: $25 \text{ V} \leq V_{ff} \leq 1000 \text{ V}$

- Nivel 1: Tensión nominal inferior a 1 kV (Baja Tensión)
- Nivel 2: Tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV (Media Tensión)
- Nivel 3: Tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor a 57,5 KV (Media Tensión)
- Nivel 4: Tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV (Alta Tensión) y menor de 220 kV.

NTC: Norma Técnica Colombiana avalada por el ICONTEC.

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O NIU: Se refiere al número de identificación que el operador de red asigna a cada uno de los Usuarios conectados a su sistema.

PARTES DEL CONTRATO: Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario. El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

PRESTADOR DE ÚLTIMA INSTANCIA, PUI: Agente seleccionado para realizar la actividad de Comercialización de energía eléctrica cuando el prestador que ha sido escogido por un Usuario no puede prestar el servicio por las causas definidas en la regulación.

OPERADOR DE RED, OR: Es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR's y/o SDL's aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos.

PERÍODO DE FACTURACIÓN: Tiempo transcurrido entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.

PETICIÓN: Solicitud de un CLIENTE dirigida a VATIA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta.

PUNTO DE CONEXIÓN: Punto en el cual un CLIENTE está conectado a un Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local con el propósito de transferir energía eléctrica.

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

PUNTO DE MEDICIÓN: Punto de conexión donde se encuentra instalado el equipo de medida.

QUEJA: Manifestación de inconformidad del CLIENTE respecto a la prestación del servicio público domiciliario o del desarrollo del Contrato de Condiciones Uniformes.

RECLAMACION: Manifestación de inconformidad del CLIENTE con la finalidad de que VATIA revise, modifique, aclare y/o corrija determinadas actuaciones que en concepto del CLIENTE afecten sus derechos respecto de la prestación del servicio público domiciliario o el Contrato de Condiciones Uniformes.

RECLAMACION EXTEMPORANEA: Es la realizada sobre facturas que tengan más de cinco (5) meses de entregadas por parte de VATIA.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido y que da lugar al cobro de un derecho por este concepto por parte de VATIA.

RECURSOS: Medios de defensa que la ley otorga al CLIENTE para controvertir decisiones que se han proferido con ocasión de reclamaciones o quejas relativas a la prestación del servicio o al desarrollo del contrato. Comprende el de Reposición, el subsidiario de apelación y el de Queja.

RED DE USO GENERAL: Red pública que no forma parte de acometidas o de las instalaciones internas.

RED INTERNA: Conjunto de redes, ductos, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor, o en el caso de un CLIENTE sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios o condominios sometidos al régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

RED PÚBLICA: Red que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas independientemente de la propiedad de la red.

REDES DE DISTRIBUCIÓN: Conjunto de líneas, equipos, ductos, postiería, subestaciones y equipos asociados, utilizados por VATIA para suministrar energía eléctrica a las acometidas. Son las mismas redes locales.

REFACTURACION: Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.

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 medidor.

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

REGISTRO DE CORTE: Cajilla generalmente empotrada en donde se ubica el dispositivo de corte. En su ausencia, entiéndase por aquel, la parte de la acometida externa más cercana al medidor si lo hubiere. Si no hubiere medidor, entiéndase por tal, la parte de la acometida más cercana al inmueble que permite suspender el suministro del servicio.

REINSTALACIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.

RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.

REVISIÓN: Actividades y procedimientos que realiza VATIA para verificar el estado de los equipos de medida, sellos de seguridad, instalaciones eléctrica, acometida, líneas y redes eléctricas, buscando corroborar el correcto cumplimiento del contrato o detectar la causa que dio origen a consumos anormales.

SELLO: Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a VATIA.

SERVICIO O MODALIDAD CONTRATADA: Finalidad para la cual el CLIENTE solicita la energía eléctrica a VATIA y que aparece representada en la factura.

SERVICIO RESIDENCIAL: Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Se considera 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.

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.

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

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del CLIENTE final, incluida su conexión y medición.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL, SDL: Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los niveles de tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en uno o varios Mercados de Comercialización.

SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL, STR: Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión al Sistema de Transmisión Nacional y el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el Nivel de Tensión 4 y

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

que están conectados eléctricamente entre sí a este Nivel de Tensión, o que han sido definidos como tales por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Un STR puede pertenecer a uno o más Operadores de Red.

SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento en el valor de la factura al CLIENTE residenciales de los estratos 1, 2 y 3 en los límites que estipula la regulación. Para que un CLIENTE pueda ser beneficiario del subsidio debe cumplir los requisitos establecidos en la ley 142 y 143 de 1994.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD): Organismo del orden nacional, encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. Para efectos de este contrato se considera CLIENTE.

SUSCRIPTOR COMUNITARIO: Grupo de CLIENTES ubicados en una Zona Especial de Prestación del Servicio representados por: (i) un miembro de la comunidad o una persona jurídica, que es elegida o designada por ella misma y que en ese sentido ha obtenido el reconocimiento del Alcalde Municipal o Distrital, según sea el caso, o (ii) por la junta o juntas de acción comunal de la respectiva Zona Especial, en los términos de la Ley 743 de 2002, y que ha suscrito un acuerdo en los términos del artículo 19 del Decreto 3735 de 2003. Para efectos de este contrato se considera CLIENTE COMUNITARIO.

SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. Para efectos de este contrato se considera CLIENTE POTENCIAL.

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO NO REGULADO: Para todos los efectos regulatorios, es una persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a un determinado valor o a un consumo mensual mínimo de energía, definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el CLIENTE y VATIA. A éste se le aplican las condiciones del presente contrato solamente en aquello que no haya sido acordado expresamente por las partes.

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO REGULADO: Persona natural o jurídica que requiere habitualmente de los servicios de la VATIA y sus compras de energía están sujetas a las tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Para efectos de la aplicación del presente contrato el CLIENTE es el género que comprende las especies: usuario, suscriptor, propietario, poseedor, tenedor y en general las personas obligadas ya sea como parte o solidariamente conforme a lo dispuesto en la ley 142 de 1994, Art. 130.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Interrupción temporal del suministro de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley, en la regulación, en el presente contrato o en las condiciones especiales pactadas con el CLIENTE.

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

TARIFA: Es el valor resultante al aplicarle al costo unitario, el factor del subsidio o de las contribuciones, según sea el uso de la energía y el estrato socioeconómico para el uso residencial. Dicho valor se aplica a cada kilovatio hora suministrado al CLIENTE.

TRANSFORMADOR DEDICADO: Transformador que presta servicio exclusivamente a un CLIENTE.

UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS: 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, comúnmente se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor y para efectos de este contrato se considera CLIENTE.

USUARIO IRREGULAR O DE HECHO: Es el usuario que sin consentimiento de VATIA y por sus propios medios se ha conectado al sistema eléctrico de la misma, usufructuando el servicio, sin pagar la correspondiente contraprestación.

USUARIOS DE MENORES INGRESOS: Personas naturales que se benefician del servicio de energía eléctrica y que pertenecen a los estratos 1 y 2. Para ser beneficiario del subsidio debe cumplir los requisitos establecidos en la ley 142 y 143 de 1994.