

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ENTRE ENERTOTAL S.A. E.S.P. Y SUS USUARIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Este contrato se celebra con todos los usuarios de energía eléctrica de ENERTOTAL S.A. E.S.P. Tiene soporte legal y técnico en la Constitución de la República de Colombia, en las Leyes 142 y 143 de 1994, 387 de 2007 y 689 de 2001, así como en las Resoluciones de la Comisión de Energía y Gas, que señalan las relaciones, obligaciones, contribuciones, subsidios y compensaciones entre las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica y sus usuarios. ENERTOTAL S.A. E.S.P. informará ampliamente a sus usuarios sobre este contrato y les entregará copia del mismo en el momento en que el usuario contrate el suministro.

CLÁUSULA PRIMERA:

Definiciones

Para efectos del presente contrato se establecen, para que hagan parte integrante del mismo, las definiciones a enunciar contenidas en las Leyes 142 y 143 de 1994 y 689 de 2001, además de las que se establezcan en resoluciones y actos administrativos de las autoridades competentes; así como también las siguientes especiales:

- .- Acometida:** Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.
- .- Acometida fraudulenta:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.
- .- Carga o capacidad instalada:** Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.
- .- Comercialización de energía eléctrica:** Es una actividad principal de ENERTOTAL S.A. E.S.P. consistente en la intermediación comercial entre los agentes que prestan los servicios de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica y los usuarios finales de dichos servicios.

- .- **Consumo:** Cantidad de kilovatios-hora de energía activa o reactiva, recibida por el usuario en un período determinado, leída en los equipos de medición del usuario por ENERTOTAL S.A. E.S.P., y calculada mediante la metodología establecida por la Resolución 108/97 de CREG.
- .- **Consumo anormal:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por ENERTOTAL S.A. E.S.P.
- .- **Consumo estimado:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo usuario, o con base en los consumos promedios de usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.
- .- **Consumo facturado:** Es el liquidado y cobrado por ENERTOTAL S.A. E.S.P. al usuario, de acuerdo con las tarifas acordadas con los usuarios en el mercado no regulado o con las tarifas resultantes de la aplicación de la fórmula tarifaria según la regulación vigente para los usuarios de energía eléctrica regulados. En el servicio de energía eléctrica, la tarifa corresponde al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del usuario.
- .- **Consumo medido:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que éste registre.
- .- **Consumo no autorizado:** Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por ENERTOTAL S.A. E.S.P., o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.
- .- **Consumo prepagado:** Es la Cantidad de metros cúbicos de gas combustible, o cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el usuario por el valor prepagado, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo que ENERTOTAL S.A. E.S.P. disponga.
- .- **Consumo promedio:** Es el que se determina con base en el consumo histórico del

usuario en los últimos seis meses de consumo.

- .- **Corte del servicio:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, y en el contrato de servicios públicos.
- .- **Desviaciones Significativas:** Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con el promedio de los últimos seis periodos, presentan un incremento o disminución, el cual debe cumplir con las siguientes condiciones:
 - A) El consumo del mes a facturar en relación promedio de los últimos seis meses, que varía según la siguiente tabla:

Promedio en kWh	% de Desviación
0 a 150	≥500%
151 a 300	≥ 350%
301 a 500	≥ 200%
501 a 1000	≥ 100%
1001 en Adelante	≥ 70%

- .- **Distribución de energía eléctrica.** Es la actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 kV. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.
- .- **Equipo de medida:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.
- .- **Facturación:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.
- .- **Factura de servicios públicos:** Es la cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás

servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos.

En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de energía o de gas que él desea pagar anticipadamente.

- Fraude:** Lo constituye cualquier alteración en red, conexión, medidor y acometida, sin la previa autorización de ENERTOTAL S.A. E.S.P.
- Inmueble:** Bien que cumple con las condiciones del Código Civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la Ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a ciertos usuarios-usuarios de energía eléctrica, distintos de los que habitan o permanecen en otra parte del mismo bien.
- Investigación de desviaciones significativas.** Para elaborar las facturas, ENERTOTAL S.A. E.S.P. cuenta con mecanismos eficientes que permiten someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores. ENERTOTAL S.A. E.S.P. podrá practicar las visitas y realizará las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa. Para los usuarios con medidores teledados y/o que, su sistema de medida se ajuste a las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 038 de 2014 y sus normas concordantes, se podrá realizar la crítica de matrices horarias o consumos históricos, cuyo análisis concluirá si se presentó o no desviación significativa.
- Lectura:** Registro del consumo que marca el medidor.
- 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 las empresas de electricidad determinan los precios para los servicios ofrecidos.
- Medidor de conexión directa:** Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.
- Medidor de conexión indirecta:** Es el dispositivo de energía que se conecta a la red

a través de transformadores de tensión y/o corriente.

- .- **Medidor de prepago:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica o de gas combustible por la cual paga anticipadamente.
- .- **Niveles de tensión:** Los sistemas de Transmisión Regional y/o Distribución Local se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación, según la siguiente definición:
 - Nivel 4: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV y menor a 220 kV.
 - Nivel 3: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor de 57,5 kV.
 - Nivel 2: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV.
 - Nivel 1: Sistemas con tensión nominal menor a 1 kV.
- .- **Operador de Red de STR y SDL (OR).** Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas las conexiones al STN. 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 o SDL aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite Cargos de Uso corresponde a un Municipio..- **Período de facturación:** Lapso entre dos lecturas mensuales del medidor de un inmueble, cuando el instalado no corresponda a uno de prepago, usadas para determinar el consumo facturable del usuario
- .- **Petición:** Acto de cualquier persona, suscriptor o no, dirigido a ENERTOTAL S.A. E.S.P., para solicitar, en interés particular o general, un acto o aclaración relacionado con el reconocimiento de un derecho, se le preste un servicio, pedir información, consultas, requerir copias, interponer denuncias y reclamos que estén relacionados o no con la prestación el servicio de energía..
- .- **Prestador de servicios públicos:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. En este contrato es ENERTOTAL S.A. E.S.P.
- .- **Queja:** Acto del usuario, dirigido a ENERTOTAL S.A. E.S.P., para informar sobre el

acontecimiento de un hecho o situación o para pedir su modificación, cuando tal hecho o situación ha sido creado por ENERTOTAL S.A. E.S.P. y el usuario considera que afecta la calidad del servicio o implica incumplimiento de la ley o del contrato. Igualmente se podrá hacer uso de la queja cuando haya inconformidad con alguna actuación de un funcionario de ENERTOTAL S.A. E.S.P.

- .- **Reclamación:** Es una solicitud del usuario con el objeto de que ENERTOTAL S.A. E.S.P. revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código Contencioso Administrativo.
- .- **Reconexión del servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.
- .- **Recurso:** Es un acto del usuario para obligar a ENERTOTAL S.A. E.S.P. a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición y, en algunos casos, el de apelación.
- .- **Red local:** Es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del que se derivan las acometidas de los inmuebles.
- .- **Red interna:** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
- .- **Reinstalación del servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.
- .- **Retiro del MEM:** condición en la cual un agente que desarrolla la actividad de Comercialización deja de participar en el mercado de energía mayorista, MEM, y de realizar las transacciones propias de dicho mercado, por haber incurrido en alguna de las causales previstas en este contrato, de conformidad con la

Resolución CREG 156 de 2011, o aquellas disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

- .- **Sistema de Medida o Sistema de Medición:** conjunto de dispositivos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía, según lo dispuesto en el Código de Medida.
- .- **Sistema de Distribución Local (SDL).** Sistema de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes de distribución municipales o distritales; conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kV que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.
- .- **Sistema de Transmisión Regional (STR).** Sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes regionales o interregionales de transmisión; Conformado por el conjunto de líneas y subestaciones con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kV y que no pertenecen a un sistema de distribución local.
- .- **Sistema de Transmisión Nacional (STN).** Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, equipos de compensación y subestaciones que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV, los transformadores con este nivel de tensión en el lado de baja y los correspondientes módulos de conexión.
- .- **Suspensión del servicio:** Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato.
- .- **Suspensión del servicio de común acuerdo:** suspensión del servicio por solicitud de un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados.
- .- **Suspensión en interés del servicio:** suspensión del servicio 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 y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

- .- **Suspensión por Incumplimiento:** suspensión del servicio por el incumplimiento del suscriptor o usuario de las obligaciones emanadas del presente contrato y principalmente la obligación de pago dentro del término señalado para ello.
- .- **Servicio público domiciliario de energía eléctrica:** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluidas su conexión y medición.
- .- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de servicios públicos domiciliarios.
- .- **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos domiciliarios.
- .- **Suspensión del servicio:** Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato.
- .- **Usuario o usuario.** Persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación del servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A éste último usuario se denomina también consumidor.

CLÁUSULA SEGUNDA:

Sujetos del Contrato

ENERTOTAL S.A. E.S.P.: Es una Empresa Comercializadora de Energía Eléctrica, domiciliada en la ciudad de Santiago de Cali, creada como una Sociedad Anónima, de carácter privado, fundada el 15 de julio de 2005 mediante Escritura Pública No. 2069 de julio 15 de 2005 de la Notaría Cuarta del círculo de Santiago de Cali, la cual incluye los estatutos de constitución de la sociedad, inscrita ante Cámara de Comercio de Santiago de Cali con el No. 9136 del Libro IX el 17 de agosto de 2005. Su

número de identificación tributaria es el 900039901-5. ENERTOTAL S.A. E.S.P. está dirigida por una Asamblea de Accionistas, una Junta Directiva con participación proporcional a las acciones representadas, y su autoridad administrativa es un Gerente que actúa como su representante legal.

1.1 **Usuario de ENERTOTAL S.A. E.S.P.:** Se consideran usuarios dentro del contrato de condiciones uniformes de ENERTOTAL S.A. E.S.P.: 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, dentro de los términos señalados por la ley.

Parágrafo. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.

1.2 **Condiciones especiales.** Son aquellas cláusulas particulares pactadas entre ENERTOTAL S.A. E.S.P. y algunos usuarios, y que se incorporarán al presente contrato como Anexo, como lo permite la Resolución CREG 108 de 1997.

CLÁUSULA TERCERA:

Objeto y Prestación

Servicio que ofrece. ENERTOTAL S.A. E.S.P., como comercializadora de energía y responsable del suministro, realiza la labor de intermediación entre los agentes propietarios de la infraestructura eléctrica y el usuario final, regulado en todos los mercados de comercialización abiertos ante la CREG y no regulado en el territorio nacional. En desarrollo de esta labor de intermediación adquiere, por mandato y por cuenta del usuario, la energía en el mercado mayorista y paga por cuenta del usuario a los agentes propietarios de las redes de transporte y a los agentes que realizan la operación y registran las transacciones comerciales, los cargos regulados mandados

por la CREG y atiende al usuario final en todos sus requerimientos del servicio.

Reclamaciones ante Terceros: El usuario confiere a ENERTOTAL S.A. E.S.P. poder amplio y suficiente para que éste en su calidad de intermediario, presente en su nombre, reclamaciones ante los agentes de la cadena energética, relacionadas con la calidad, tarifas, facturación, entre otros aspectos relacionados y/o que afecten la prestación del servicio.

Destino del suministro de energía. El suministro de energía eléctrica que presta ENERTOTAL S.A. E.S.P. está destinado al uso exclusivo de los usuarios con los cuales se celebra este contrato y en ningún evento podrá ser usado para suministrar energía a terceros.

CLÁUSULA CUARTA:

Condiciones y Negativa del Contrato

Condiciones para ser usuario y causales por las que la empresa puede negar la prestación del servicio. El usuario de ENERTOTAL S.A. E.S.P. debe reunir las condiciones legales para celebrar un contrato de energía eléctrica. Si no fuere un nuevo consumidor, debe estar a paz y salvo en todas las obligaciones con la empresa comercializadora que le suministraba la energía con anterioridad a este contrato, o al menos garantizar sus deudas con un título valor, cumplir con las exigencias de la regulación frente a la adecuación de sus instalaciones de medida y mantener sus instalaciones eléctricas internas cumpliendo los requisitos de calidad que la Regulación establece.

Parágrafo: 1.- No obstante, para efectos de facilitar el cambio de comercializador de energía eléctrica, los usuarios autorizan expresamente a la Empresa para cancelar deudas que tengan con otras empresas prestadoras de servicios públicos y aceptan que los correspondientes valores sean cargados a su factura, si así lo acordaren, en los términos de regulación vigente o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. Lo anterior, sin perjuicio que los usuarios puedan reclamar o soliciten a ENERTOTAL, hacerlo a su nombre, por su correspondiente deuda ante el anterior comercializador.

La empresa se puede negar a prestar el servicio en los siguientes casos: a) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato. b) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo según la autoridad competente. c) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente. La negación de la conexión al servicio deberá comunicarse al solicitante con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas generales que regulan los recursos ante la empresa de servicios públicos.

CLÁUSULA QUINTA:

Los Derechos de los Usuarios

Son derechos y garantías de los usuarios de ENERTOTAL S.A. E.S.P. todos y cada uno de los consagrados en las Leyes 142 y 143 de 1994 y 689 de 2001; así como los contenidos en las Resoluciones CREG. También se consideran como derechos los que se encuentren establecidos en las demás normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas y demás autoridades competentes, así como las normas que las complementen, adicionen, modifiquen, aclaren o sustituyan, que consagren derechos a favor del usuario-usuario del servicio de energía eléctrica. Estos derechos y garantías serán respetados por ENERTOTAL S.A. E.S.P. en la ejecución del presente contrato.

ENERTOTAL S.A. E.S.P. en su condición de comercializador se compromete a:

- a) Prestar el servicio de energía eléctrica en condiciones de seguridad y de calidad exigidos por el MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA y LA COMISION DE REGULACION DE ENERGÍA Y GAS respectivamente; y a compensar a sus usuarios económicamente, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes; así como según lo dispuesto por las leyes vigentes en relación con los daños y perjuicio que se le pudieran llegar a causar como

consecuencia de la prestación del servicio.

- b) Promover la cultura sobre uso razonable y eficiente del servicio de energía eléctrica, como una forma de contribuir a la competitividad de los usuarios y del país en general.
- c) Ser neutral en la prestación del servicio, sin discriminar a sus usuarios, y ofrecer un servicio personalizado, de acuerdo con los requerimientos de cada uno de ellos.
- d) Actuar de buena fe en la búsqueda de las mejores oportunidades que el sistema eléctrico pueda tener para los usuarios, obligación asumida a conciencia como proveedor del servicio. ENERTOTAL S.A. E.S.P. actuará con lealtad, rectitud y honestidad, y aplicará esos principios éticos y morales en todas sus actuaciones. No hará uso de posición dominante en caso de que por alguna circunstancia se tuviera, según lo que establecen las disposiciones legales y en particular las que prescribe el artículo undécimo de la Resolución CREG 108 de 1997, y demás normas concordantes.

Por su parte, el usuario tiene derecho a recibir de ENERTOTAL S.A. E.S.P.:

- a) Información completa, veraz, precisa y oportuna sobre los servicios públicos que preste ENERTOTAL S.A. E.S.P., al igual que sobre los aspectos del acontecer nacional en materia de energía eléctrica.
- b) Obtener respuestas oportunas a las consultas o peticiones, sugerencias y/o quejas y reclamos, pues ENERTOTAL S.A. E.S.P. hará su trámite y buscará soluciones en forma ágil, dentro de los límites de tiempo que fije la Ley 142 de 1994 y la resolución CREG 108 de 1997 y demás normas concordantes.
- c) La facturación del suministro de energía en forma oportuna, a la dirección acordada con el usuario, con todo el detalle requerido y en forma fácil de comprender. En la medida en que la tecnología del usuario y de ENERTOTAL S.A. E.S.P. lo permitan, se usarán preferentemente los medios electrónicos para intercambio de información siempre y cuando se encuentre aceptado

previamente por los usuarios de conformidad con lo establecido en el CPCA y normas concordantes.

- d) Obtener agilidad en los trámites, evitando los innecesarios o prohibidos, ni les solicitará información que pueda verificar por sí misma.

CLÁUSULA SEXTA:

Los Deberes de los Usuarios

Como parte de este contrato, son deberes de los usuarios de ENERTOTAL S.A. E.S.P., entre otros, los siguientes:

- a) **Obligatoriedad del pago.** El usuario está obligado a pagar, en los términos definidos por la Ley y por el contrato, las facturas que ENERTOTAL S.A. E.S.P. le presente por la prestación del servicio de energía eléctrica y otros autorizados por la Ley, por las regulaciones o acordados entre las partes.
- b) Actuar de buena fe en la ejecución del presente contrato, con lealtad, rectitud y honestidad tanto en el suministro de información como en el cuidado y mantenimiento de los equipos de medición y de sus seguridades, sobre las cuales ENERTOTAL S.A. E.S.P. hará recomendaciones especiales, sin que esto implique responsabilidad del Usuario sobre el buen funcionamiento de los equipos de conformidad con el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
- c) Respetar las condiciones del contrato, de tal manera que al ser éste de carácter consensual se apliquen la racionalidad y el buen sentido, de acuerdo con la naturaleza del mismo y a no abusar de sus condiciones de usuario.
- d) Compensar a ENERTOTAL S.A. E.S.P. los daños que cause el descuido o la negligencia del usuario, de acuerdo con la Ley.

CLÁUSULA SÉPTIMA:

Naturaleza y Cesión

El contrato de prestación del servicio. El presente es un contrato con condiciones

uniformes, de naturaleza consensual, en el cual ENERTOTAL S.A. E.S.P. les presta el servicio de suministro de energía eléctrica a sus usuarios, a cambio de una remuneración en dinero. Hacen parte de este contrato, además de lo en él escrito, aquellas estipulaciones que ENERTOTAL S.A. E.S.P. aplica de manera uniforme a sus usuarios, así como las reformas que se le hagan al mismo. Sin embargo, es claro que el contrato de servicios públicos existe, aun cuando algunas de las estipulaciones sean el objeto de acuerdo especial con algunos de ellos. ENERTOTAL S.A. E.S.P. como comercializadora de energía es la que ofrece a su usuario el suministro de energía respaldado por la Regulación, usando para ello la infraestructura de las empresas dueñas de las redes de distribución, de transmisión y de generación de energía, a quienes compensa por sus servicios, de acuerdo con las normas que rigen sobre la materia.

Para el caso de los potenciales usuarios propietarios de predios que se encuentren sin construir la unidad donde recibirán el servicio de energía, se podrá celebrar contrato de servicios públicos dado que el contrato es de naturaleza consensual y existe expectativa razonable de la existencia del bien donde se recibirá el servicio, y con ocasión del presente contrato el usuario conoce de antemano las condiciones en que le será prestado el servicio. En los anteriores términos quedan cumplidos y satisfechos los requisitos del artículo 129 de la Ley 142 de 1994, existe contrato de servicios públicos entre las partes.

PARÁGRAFO 1. Cesión del Contrato: ENERTOTAL S.A. E.S.P. podrá ceder unilateralmente el contrato, su posición contractual u oferta mercantil, total o parcialmente, a una cualquiera empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, notificando al usuario de tal cesión; sin perjuicio que el usuario ejerza el derecho consagrado en la cláusula décima del presente contrato.

En el caso de la cesión exclusivamente de los derechos económicos a terceros, bastará con la respectiva comunicación escrita de ENERTOTAL S.A. E.S.P. a sus usuarios, surtida con la información entregada en la factura.

PARÁGRAFO 2. Información en Bases de Datos: Los usuarios autorizan expresamente a ENERTOTAL S.A. E.S.P. para que consulte y reporte con las centrales de riesgo la información comercial y financiera en general, de conformidad con la Ley 1266 de 2008 y cualquiera que la modifique o sustituya.

CLÁUSULA OCTAVA:

Conexión del Servicio, Propiedad, Mantenimiento y Cambio de los Equipos.

Obligaciones del usuario en relación con la conexión. Las siguientes son las estipulaciones pertinentes, en cuanto a la conexión del servicio y su propiedad:

Conexión del servicio. Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones contenidas en la normatividad vigente, y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

Cobros prohibidos. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, ENERTOTAL S.A. E.S.P. no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 ó 3.

De la propiedad de las conexiones domiciliarias. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, ENERTOTAL S.A. E.S.P. no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los usuarios, sin el consentimiento de ellos. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la Ley.

De la medición individual. La medición de los consumos de los usuarios se sujetará a las siguientes normas:

- a) Con excepción de los inquilinatos y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo.

Los usuarios o usuarios para recibir el servicio deben tener o comprometerse a adquirir, en el caso de fronteras comerciales, un medidor de registro que cumpla la especificación para frontera comercial con teled medida. Para el caso de los usuarios o usuarios asociados, debe contar con el medidor correspondiente de acuerdo con la norma y la carga instaladas en cada unidad particular y aceptar que la empresa realice la instalación de su sistema de medición general que cumpla la especificación para frontera comercial con teled medida, de continuar siendo esta un requisito regulatorio para la atención del suministro por parte de ENERTOTAL S.A. E.S.P. En todo caso, ENERTOTAL S.A. E.S.P. y el usuario deberán dar cumplimiento a los requisitos técnicos establecidos en la regulación vigente, Código de Medida y/o Conexión o aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

- b) Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor o usuario frente a ENERTOTAL S.A. E.S.P. Por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios-usuarios de energía eléctrica finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato de condiciones uniformes serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características tiene derecho a exigir a la Empresa la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.

- c) ENERTOTAL S.A. E.S.P. determina en el Anexo 1 las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida, teniendo en cuenta lo que establecen los Códigos de Distribución, Conexión y/o Medida expedidos por CREG, que en todo caso deberán cumplir con las condiciones establecidas por la regulación vigente, con el fin de que los usuarios puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios.
- d) Los equipos de medición que ENERTOTAL S.A. E.S.P. exija a los usuarios deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que ENERTOTAL S.A. E.S.P. ofrezca a cada tipo de usuario.
- e) ENERTOTAL S.A. E.S.P. podrá ofrecer la instalación de medidores de prepago a los usuarios, de acuerdo con los lineamientos que la CREG imponga al respecto.
- f) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 cuando, según lo dispuesto en el Anexo 1 de este contrato, se exija al usuario adquirir los instrumentos necesarios para la medición y éste no lo haga dentro de un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la fecha del cambio de comercializador o conexión al servicio, ENERTOTAL S.A. E.S.P. podrá suspender el servicio o terminar el contrato de manera unilateral y sin que medie declaración judicial, sin perjuicio que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- g) Control al factor de potencia en el servicio de energía eléctrica. La Resolución 047 de 2004 en su Art. 3 modifica el Art. 25 de la Resolución CREG-108 de 1997, quedando así: En la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica se controlará el consumo de energía reactiva de los suscriptores o usuarios finales y se liquidará y cobrará exclusivamente de la forma establecida en el Art. 11 de la Resolución CREG-082 de 2002.

Parágrafo 1. El factor de potencia inductiva (coseno phi inductivo) de las instalaciones deberá ser igual o superior a punto noventa (0.90). ENERTOTAL S.A.

E.S.P. exigirá a aquellas instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, que instalen equipos apropiados para controlar y medir la energía reactiva.

Parágrafo 2. Para efectos de lo establecido en el parágrafo anterior, la exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio, o como consecuencia de una revisión de la instalación del usuario.

En este sentido ENERTOTAL S.A. E.S.P. se compromete a notificar a sus usuarios sobre los excesos de consumo de energía reactiva, a fin de que tomen las acciones necesarias para evitarlos y con ello racionalizar el costo de la energía eléctrica que utilizan.

Control sobre el funcionamiento de los medidores. El control sobre el funcionamiento de los medidores se sujetará a las siguientes normas:

- a) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, es parte de las condiciones uniformes del presente contrato que se permita tanto a ENERTOTAL S.A. E.S.P como al usuario, verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo y se obligan ambos a adoptar precauciones eficaces para que no sean alterados. Se permitirá a ENERTOTAL S.A. E.S.P., inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.
- b) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, será obligación de ENERTOTAL S.A. E.S.P. cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; y será con cargo al usuario la reparación o el reemplazo, a satisfacción de ENERTOTAL S.A. E.S.P., cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, ENERTOTAL S.A. E.S.P. podrá hacerlo por cuenta del usuario. ENERTOTAL S.A.

E.S.P. podrá ofrecer equipos de medición en modalidad de alquiler.

- c) Cuando el equipo de medida sea suministrado por ENERTOTAL S.A. E.S.P., está asumirá la garantía de buen funcionamiento de dicho equipo por un período no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes, siempre y cuando no exista maltrato, descuido o uso indebido por parte del usuario con respecto al equipo. El usuario de ENERTOTAL S.A. E.S.P. será el directamente responsable por la custodia y el cuidado de los equipos.

Otros cobros. En el Anexo 3 de las presentes condiciones uniformes del contrato se establecen los valores a cobrar por concepto de revisión de instalaciones o transformadores, calibración de medidores y, en general, cualquier otro servicio que el usuario pueda contratar con ENERTOTAL S.A. E.S.P., con el fin de que pueda comparar el precio que se le ofrece. Estos precios tendrán vigencia por el respectivo año calendario, los cuales se incrementarán en principio conforme al IPC. Si existieren proyectos o servicios de alta complejidad y/o servicios de emergencias que se encuentren por fuera de los tipificados en el Anexo 3, ENERTOTAL S.A. E.S.P. le presentará al usuario, previamente a su ejecución, en forma verbal o escrita, la propuesta para su debida aceptación.

CLÁUSULA NOVENA:

Cumplimiento y Prestación del Servicio

Niveles de calidad y continuidad en la prestación del servicio. Los niveles de calidad y continuidad que el usuario recibe dependen de los que le sean suministrados por los agentes transportadores y distribuidores de energía eléctrica en sus distintos niveles. ENERTOTAL S.A. E.S.P. en su carácter de comercializador será el vocero técnico autorizado para trasladar a los responsables de regulación, control y supervisión de la operación del sistema, así como a los propietarios de las redes de transporte, los problemas del servicio resultantes del propio monitoreo realizado por ENERTOTAL S.A. E.S.P. y de efectuar las compensaciones económicas dentro de las condiciones que

fija la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en el evento que los indicadores de calidad del servicio, superen los límites establecidos en la normatividad vigente.

Responsabilidad de ENERTOTAL S.A. E.S.P. por fallas que se presenten en la prestación del

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

- a) De acuerdo con lo previsto en el artículo 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.
- b) De acuerdo con lo previsto en el artículo 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; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio. 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.
- c) De acuerdo con lo previsto en el 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, con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas. 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.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable, después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio. ENERTOTAL S.A. E.S.P. se reserva el derecho de repetir contra los agentes responsables de la falla, la solicitud de indemnización correspondiente.

- d) De acuerdo con el Parágrafo Primero del artículo 21 de la Resolución CREG – 156 de 2011, se entenderá que, cuando un comercializador haya incurrido en las causales de Retiro del MEM y el ASIC haya publicado el primero de tres (3) avisos previstos en el numeral 2 del Artículo 20 de este Reglamento, hay falla en la prestación del servicio que da derecho al usuario a la resolución del contrato.

Las reglas sobre retiro del mercado son: 1. Si ENERTOTAL S.A. E.S.P. decide retirarse voluntariamente del mercado, lo cual no constituye una falla en la prestación del servicio, una vez de aviso al ASIC sobre su intención de retiro, deberá surtir el procedimiento de cesión del contrato de condiciones uniformes, establecido en el presente contrato, a favor de un comercializador de su elección; de lo contrario, el proceso de cambio de comercializador se efectuará a favor del comercializador incumbente del mercado o aquel que

designe la CREG, en los casos en donde el usuario no escoja al comercializador de su elección. 2. Si el retiro es ocasionado por el incumplimiento de ENERTOTAL S.A. E.S.P. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA:

Causales de Terminación del Contrato

Causales de terminación del contrato. ENERTOTAL S.A. E.S.P. aceptará como causas para terminación del contrato, las siguientes:

- a) Cuando se acredite por parte del suscriptor, en las condiciones establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, que entre él y quienes efectivamente consumen la energía existe actuación policial o proceso judicial, relacionado con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble. En tales eventos, ENERTOTAL S.A. E.S.P. celebrará contrato con dichos consumidores, como lo establece el artículo 128 de la Ley 142 de 1994.
- b) Por liberación de obligaciones debidas a:
 1. Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
 2. Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial, resulte privado de la propiedad, posesión o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso, la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
 3. Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del

contrato de servicios deberá presentarse ante la empresa, con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.

4. Cuando el suscriptor siendo el propietario o poseedor de un inmueble lo enajena, opera la cesión del contrato de servicios públicos, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a la empresa este hecho, para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor podrá liberarse de las obligaciones derivadas de éste, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifiesta su consentimiento para asumir las obligaciones como nuevo suscriptor de dicho contrato. Para que no opere automáticamente la cesión en la enajenación de un inmueble, el enajenante y el adquirente deberán pactarlo así expresamente y por escrito y notificársele, junto con el documento correspondiente, por el adquirente a ENERTOTAL S.A. E.S.P.
5. Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.

Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a la empresa la existencia de dicha causal en la forma indicada.

Parágrafo. La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de

la solidaridad establecida por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, por el cual se modificó el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

- c) Terminación unilateral del contrato por parte del usuario por cambio de comercializador. En este evento el usuario podrá dar por terminado su contrato de servicios públicos suscrito con ENERTOTAL S.A. E.S.P. para celebrarlo con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con ENERTOTAL S.A. E.S.P. haya sido por un período mínimo de doce (12) meses y se encuentre a paz y salvo respecto de las obligaciones a su cargo o garantice su pago con un título valor, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. También podrá hacerlo cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o a condiciones particulares del contrato. ENERTOTAL S.A. E.S.P. exigirá que el usuario en un evento de esta naturaleza de un aviso de terminación con una antelación de treinta (30) días calendario, a fin de coordinar los tramites de cambio de medición.
- d) De conformidad con el Artículo 8 de la Resolución CREG 047 de 2010, Parágrafo 1 del Artículo 21 de la Resolución CREG – 156 de 2011 o aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan, cuando ENERTOTAL S.A. E.S.P. incurra en causales de retiro del Mercado Mayorista, el usuario tendrá derecho a la resolución del contrato.
- e) Por mutuo acuerdo
- f) Por incumplimiento de una cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato o en las condiciones especiales que del mismo se acordaren.

Parágrafo. De conformidad con el artículo 1546 del Código Civil, las partes pactan condición resolutoria expresa que permita dar por resuelto o terminado el contrato de servicios públicos de pleno derecho y sin necesidad de previa declaración judicial, en los casos de incumplimiento por parte de una de ellas, de una cualquiera de las

obligaciones aquí adquiridas o en los contratos especiales que se suscriban.

Terminación Unilateral del contrato por parte de ENERTOTAL y corte del servicio: Son causales para proceder a la terminación unilateral del contrato por parte de ENERTOTAL S.A. E.S.P. y al corte definitivo del servicio, con justa causa y sin que medie declaración judicial, además de las consagradas en el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, las siguientes:

- a) La reincidencia en una cualquiera de las causales de suspensión del contrato en un período de dos (2) años.
- b) La reconexión del servicio no autorizado por la Empresa por más de dos veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- c) Incurrir por más de dos (2) veces en adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control, sellos o alteración que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- d) Derivar el servicio a través de una acometida fraudulenta.

Son requisitos comunes y necesarios para la suspensión, terminación del contrato y/o corte del servicio, los siguientes:

- a) Que ENERTOTAL S.A. E.S.P., en el momento en que realice la terminación del contrato y corte del servicio, entregue o remita por correo una comunicación al usuario, a la última dirección registrada por éste en la empresa, indicando la causal que dio origen a la medida, con una antelación no inferior a 48 horas (dos días comunes) al momento en que la medida pretenda hacerse efectiva. Si la suspensión se originare en el no pago de una factura y el usuario interpusiere recurso relacionado con ésta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la comunicación, la Empresa no podrá exigir el pago de la factura hasta tanto haya quedado resuelto y en firme dicho recurso.

- b) Que durante la suspensión ninguna de las partes tome medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de suspensión. Que haya o no suspensión, ENERTOTAL S.A. E.S.P. pueda ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el momento del incumplimiento del usuario.
- c) Contra la decisión de dar por terminado el contrato y proceder al corte del servicio proceden los recursos de reposición y subsidiario de apelación, cuyo trámite se surtirá de forma idéntica al establecido en el presente contrato, para el caso de la suspensión del servicio por incumplimiento del usuario.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA:

Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación del Servicio

Suspensión del servicio, por mutuo acuerdo, en interés del servicio o por incumplimiento del contrato. ENERTOTAL S.A. E.S.P. será el único responsable de realizar la suspensión y reconexión del servicio al usuario, en cumplimiento del presente contrato. Para la suspensión o reconexión del servicio se deberán observar, además de lo dispuesto en los artículos 138, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 49 y 50 de la Resolución CREG 108 de 1997, las siguientes disposiciones:

1. **Suspensión de común acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el usuario, siempre y cuando convenga en ello ENERTOTAL S.A. E.S.P. y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita ENERTOTAL S.A. E.S.P., y el usuario y los terceros que puedan resultar afectados lo aceptan. La solicitud de suspensión del servicio deberá hacerla el suscriptor o usuario, por lo menos con 48 horas (dos días comunes) de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacerla efectiva.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del contrato, se enviará inmediatamente comunicación a las

personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio.

2. **Suspensión en interés del servicio:** Es la suspensión que efectúa ENERTOTAL S.A. E.S.P. para hacer: a) Reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los usuarios. b) Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el usuario pueda hacer valer sus derechos. Los eventos anteriormente citados no constituyen falla en la prestación del servicio. Para la realización de los mismos ENERTOTAL S.A. E.S.P. dará aviso previo por lo menos con 48 horas (dos días comunes) de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacerlo efectivamente.
3. **Suspensión por orden de autoridad:** Por solicitud de autoridad judicial o administrativa, en los términos y por el plazo que así se indique. Para ambos eventos, la empresa deberá dar aviso al usuario y a terceros que se puedan ver afectados con la medida, con una antelación no inferior a 48 horas (dos días comunes) de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva dicha medida.
4. **Suspensión por incumplimiento del usuario:** La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato imputable al usuario tendrá lugar en los eventos a relacionar, previo aviso al usuario con una antelación no inferior a 48 horas (dos días comunes) a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva dicha medida, si se tratará de las causales contempladas en los literales a) y b) siguientes; tratándose de los literales c) a n) siguientes, se podrá realizar de manera inmediata, e incluso sin la presencia del usuario respetando en todo momento el debido proceso. No obstante, si el contador requiere revisión de laboratorio de mediciones de la empresa para determinar si fue o no manipulado, no se efectuará la suspensión del servicio, ni la liquidación, hasta tanto se obtenga el resultado de la revisión efectuada del laboratorio

certificado por la entidad competente.

- a) No cancelar el valor de la factura de servicios públicos en la fecha de vencimiento señalada en la misma para ello, salvo que exista con anterioridad reclamación o recurso interpuesto, caso en el cual deberá acreditarse el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, si fuere el caso. Para los usuarios que han celebrado Acuerdo(s) de Pago con ENERTOTAL S.A. E.S.P., será causal de suspensión, el incumplimiento en el pago de una de las cuotas de él(los) Acuerdo(s) de Pago, si así lo han acordado las partes.

Parágrafo. De conformidad con los artículos 140 y 147 de la Ley 142 de 1994, en la factura de servicios públicos se puede determinar y establecer el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos. El usuario renuncia expresamente a la constitución en mora para efectos de la ejecución de las obligaciones dinerarias contenidas en las facturas de servicios públicos, de conformidad con el artículo 36.1 de la Ley 142 de 1994.

- b) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo por causas imputables al librador, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
- c) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de ENERTOTAL S.A. E.S.P.
- d) Dar al servicio público domiciliario de energía eléctrica o al inmueble receptor de dicho servicio un uso distinto del declarado o convenido con ENERTOTAL S.A. E.S.P., sin previa autorización de ésta.
- e) Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin autorización previa de ENERTOTAL S.A. E.S.P.
- f) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.
- g) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como

- alterar el normal funcionamiento de éstos.
- h) Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o que los existentes no correspondan con los instalados por ENERTOTAL S.A. E.S.P.
 - i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario de energía eléctrica, ya sean de propiedad de ENERTOTAL S.A. E.S.P. o de los usuarios.
 - j) Impedir a los funcionarios autorizados por ENERTOTAL S.A. E.S.P. y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores.
 - k) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
 - l) Conectar equipos sin la autorización de ENERTOTAL S.A. E.S.P. a las acometidas externas.
 - m) Efectuar, sin autorización de ENERTOTAL S.A. E.S.P., una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
 - n) Alterar, inconsulta y unilateralmente, las condiciones contractuales de la prestación del servicio.
 - o) Las demás previstas en la Ley 142 y 143 de 1994, normas concordantes y las que las adicionen, modifiquen o reformen.

Parágrafo 1. Procedimiento para la suspensión del servicio. Revisiones técnicas: La empresa podrá hacer revisiones técnicas periódicas para establecer si los usuarios están dando cumplimiento a lo pactado en el presente contrato de condiciones uniformes (contrato de servicios públicos), así como en el acuerdo de condiciones especiales.

En caso de evidenciarse una de las causales contempladas en los literales a) y b) del presente artículo, la empresa podrá suspender el servicio inmediatamente, previa la notificación referida, o llegar a un acuerdo de pago con el usuario.

Respecto de las causales consagradas en los literales c) a n), la empresa suspenderá el servicio inmediatamente, salvo que se requiera revisión técnica del contador en laboratorio, caso en el cual se retirará, se colocará uno provisional por la empresa y se esperará a su resultado.

ENERTOTAL S.A. E.S.P. no procederá a la suspensión del servicio cuando:

1. Habiendo incurrido en falla de la prestación del servicio, no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
2. Entregue de manera inoportuna la factura y habiendo solicitado el usuario duplicado de la misma no se le haya enviado.
3. No facture el servicio prestado. Si ENERTOTAL S.A. E.S.P. procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio, sin costo alguno para el usuario.

Corte del Servicio: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a ENERTOTAL S.A. E.S.P. o a terceros, permitirá a la empresa tener por resuelto el contrato sin necesidad de previa declaración judicial y proceder al corte del servicio. En el presente contrato se encuentran establecidas las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resultado el contrato.

Restablecimiento del servicio. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al usuario, este debe eliminar su causa dentro del término establecido por la empresa para ello, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar.

ENERTOTAL S.A. E.S.P. establece en el Anexo 3 de este contrato los valores a cobrar por

la reconexión y reinstalación del servicio a los usuarios. Una vez el usuario cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, ENERTOTAL S.A. E.S.P. restablecerá el servicio de la siguiente forma:

- a. *Reconexión:* resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, de acuerdo con el artículo 42 del Decreto 019 del 2012. Cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al usuario será el cobro de intereses de mora, de acuerdo con lo previsto por el artículo 96 de la Ley 142 de 1994.
- b. *Reinstalación:* cuando el Usuario o suscriptor cumpla las condiciones para la reinstalación del servicio, ENERTOTAL S.A. E.S.P. deberá presentar la solicitud escrita de reinstalación al operador de red, el cual deberá realizarla dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud de ENERTOTAL S.A. E.S.P., 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, de conformidad con el inciso 3 del artículo 50 de la Resolución CREG – 156 de 2011.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA:

Debido Proceso del Usuario

I. Procedimiento de defensa del usuario en sede de la empresa en procesos de recuperación de energía y/u otros bienes y servicios prestados causados con o sin dolo del usuario o suscriptor. Para efectos del procedimiento adelantado por ENERTOTAL S.A. E.S.P. para la recuperación de energía y/u otros bienes y servicios prestados y no facturados oportunamente, se procederá de la siguiente manera, respetándose, garantizándose y haciéndose materialmente efectivo en todo momento el derecho de defensa y el derecho al debido proceso:

1. *Inicio del procedimiento para la recuperación de energía y/u otros bienes y servicios prestados.*

ENERTOTAL S.A. E.S.P. procederá a reexpedir la factura y remitirla usuario/suscriptor, la cual contendrá los valores para la recuperación de energía y/u otros bienes y servicios prestados por ENERTOTAL S.A. E.S.P., junto a esta adjuntará una comunicación en la cual informará los fundamentos técnicos y jurídicos del cobro, la forma como se obtuvo el consumo y su cálculo, este último se sujetará a las formas de liquidación de consumos contenidas en este contrato y en la normativa vigente. Todo esto acompañado de los medios de pruebas recopilados, siendo admisibles todos los establecidos en las normas vigentes.

Con este cobro el usuario conocerá las razones que soportan el valor facturado, con el fin de garantizar el derecho de defensa y debido proceso al usuario para que éste pueda ejercer libremente su derecho de contradicción.

2. Derecho de petición en sede de la empresa

El usuario o suscriptor podrá presentar ante ENERTOTAL S.A. E.S.P., de forma verbal o escrita a través de cualquiera de los canales de comunicación dispuestos para sus usuarios o suscriptores, su inconformidad sobre los valores cobrados, la controversia de las pruebas entregadas y en caso que lo considere aportara pruebas que tenga a su disposición, con el fin de fundamentar la inconformidad sobre los valores cobrados producto de la recuperación de energía.

La empresa ingresará esta petición y la tramitará conforme a lo señalado en la cláusula quinta de este contrato, la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

ENERTOTAL S.A. E.S.P. emitirá una decisión empresarial la cual será notificada de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo vigente, o cualquier norma que lo modifique o sustituya.

Una vez notificado, el usuario, suscriptor y/o propietario del inmueble, podrá presentar recurso de reposición subsidiario el de apelación, para obligar a la empresa a revisar la decisión empresarial tomada que afecta la prestación del servicio o la ejecución del contrato, en los términos de la Ley 142 de 1994 y del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

3. Recursos de Ley Contra Decisión Empresarial

Contra la decisión de ENERTOTAL S.A. E.S.P. el usuario puede interponer el recurso de

reposición ante la empresa o los recursos de reposición ante la empresa y subsidiario de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán necesariamente presentarse en el mismo escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del documento contentivo de la decisión empresarial. Para efecto de la presentación de los referidos recursos, la empresa le facilitará al usuario un modelo del cual podrá hacer uso si a bien lo desea. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Los recursos podrán estar suscritos por mandatario o apoderado, que no necesitará ser abogado, para lo cual deberá allegarse el respectivo poder, el cual no requiere estar autenticado, conforme lo indica el artículo 25 del Decreto 19 de 2012.

Los recursos deben cumplir con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo y la Ley 142 de 1994, los cuales son: 1. Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, y sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad y con indicación del nombre del recurrente; 2. Acreditar el pago o cumplimiento de lo que el recurrente reconoce deber; para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del Recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos;; 3. relacionar las pruebas que pretenda hacer valer; 4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos expuestos, ENERTOTAL S.A. E.S.P. deberá rechazarlo.

Si el usuario no presentó los recursos de Ley, se encontrará agotada la vía gubernativa y se entenderá en firme la decisión empresarial que se verá reflejada en la siguiente facturación, en caso que implique la reliquidación de algún valor.

La empresa responderá el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación en cualquiera de las oficinas de ENERTOTAL S.A. E.S.P., el cual deberá cumplir con los procedimientos y requisitos señalados en Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo. En la respuesta al recurso de reposición se señalará si queda en firme o se revoca, total o parcialmente, la decisión empresarial de ENERTOTAL S.A. E.S.P., sin menoscabo de los

casos en donde el recurso deba rechazarse por improcedente.

La notificación se surtirá, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo o cualquier norma que lo modifique o sustituya.

Si el usuario presentó subsidiariamente el recurso de apelación, una vez proferida la decisión que resuelve el recurso de reposición, ENERTOTAL S.A. E.S.P. procederá a remitir el expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación del recurso de reposición, para efectos del trámite del recurso de apelación.

Parágrafo 1. Valores Cobrados al Usuario: En caso de decisión empresarial adversa al Usuario, la empresa le cobrará al usuario, la energía consumida y dejada de cobrar en un término no superior a cinco (5) meses atrás en los casos que no haya dolo y en el evento que se compruebe el dolo, se cobrará el tiempo que duró la irregularidad, de conformidad al artículo 150 de la Ley 142 de 1994 y su normas concordantes. Los costos y gastos relacionados con el análisis y normalización de la medida, tales como el desplazamiento y mano de obra de contratistas, materiales utilizados, entre otros, los intereses moratorios respectivos. En caso de haberse efectuado el retiro del equipo y/o su revisión en el laboratorio, la empresa cobrará al usuario el retiro y reinstalación del contador, la revisión del contador en el laboratorio de mediciones y el contador cuando resulte manipulado, sin importar que este se encuentre en el período de garantía.

Parágrafo 2: Por mora en el pago del servicio: Para el caso de usuarios o usuarios comerciales o industriales se cobrarán intereses de mora a la máxima tasa permitida para obligaciones mercantiles, sobre los saldos de capital insolutos; para el caso de los usuarios residenciales se cobrarán los intereses que rigen las obligaciones civiles.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA:

Facturación y Medición del Consumo

Facturación. El cobro del suministro y demás servicios prestados por ENERTOTAL S.A. E.S.P. a sus usuarios comprende tres (3) fases importantes: a) La determinación del consumo y de los servicios prestados. b) La liquidación y envío de las facturas, y c) El pago de las mismas. El período de facturación común que establece ENERTOTAL S.A. E.S.P. es de un (1) mes calendario.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de ENERTOTAL S.A. E.S.P., le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que ENERTOTAL S.A. E.S.P. determine el consumo en las formas a las que se refiere el párrafo siguiente. Se entenderá igualmente que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

Medición del Consumo: ENERTOTAL S.A. E.S.P. exigirá a sus usuarios que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble para facilitar las lecturas:

- a) Consumos con medición individual. En la determinación del consumo facturable para usuarios con medición individual ENERTOTAL S.A. E.S.P. aplicará las siguientes reglas:
1. Con excepción de los usuarios con medidores de prepago, el consumo que se facture a un usuario será determinado con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, o en el caso de la telemedida con el registro horario de la energía suministrada en cada hora del día.
 2. De acuerdo con el inciso 2 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, cuando, sin acción u omisión de las partes, el medidor se haya retirado para revisión y/o calibración, o cuando el medidor se encuentre defectuoso, y durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios

- de otros períodos del usuario, o con base en los consumos promedios de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
3. En desarrollo de lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 144 y el inciso 4 del artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando el usuario no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores durante un periodo de facturación, por solicitud de ENERTOTAL S.A. E.S.P., cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos, la empresa lo podrá hacer por cuenta del usuario o suscriptor y determinar el consumo como se establece en el numeral anterior. Para tal fin, ENERTOTAL deberá comunicar al suscriptor o usuario las razones por las cuales el medidor debe ser modificado. En dicho evento, si la empresa se abstiene de hacerlo por cuenta del usuario, o se abstiene de colocar medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario, se entenderá que es omisión de ENERTOTAL S.A. E.S.P. y le hará perder el derecho a recibir el precio.
 4. En los casos que se evidencie dentro del proceso de facturación mensual que un usuario presenta desviación significativa de acuerdo a lo establecido en la **CLAUSULA PRIMERA – Definiciones**, en el ítem de **Desviaciones Significativas**, ENERTOTAL S.A. ESP procederá a determinar el consumo con base en el consumo promedio de los últimos 6 meses, para efectos de facturación, mientras se determina la causa que originó la desviación. ENERTOTAL S.A. E.S.P. podrá practicar las visitas y realizará las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa. Para los usuarios con medidores telemedidos y/o que, su sistema de medida se ajuste a las

disposiciones contenidas en la Resolución CREG 038 de 2014 y sus normas concordantes, se podrá realizar la crítica de matrices horarias o consumos históricos, cuyo análisis concluirá si se presentó o no deviación significativa. De este criterio quedaran excluidos los usuarios que han entrado o salido de los estados de suspensión o de predio desocupado

- b) Consumos sin medición individual. El consumo facturable a usuarios residenciales de ENERTOTAL S.A. E.S.P. que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la empresa. Para usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales. Además, los consumos de aquellos usuarios con servicios provisionales o no permanentes se determinarán utilizando pagos anticipados de los consumos estimados, según aforo de las instalaciones. ENERTOTAL S.A. E.S.P. y el usuario provisional establecerán un acuerdo sobre la metodología de la estimación del consumo, que se liquidará con la tarifa correspondiente a consumos promedios de suscriptores que estén en circunstancias similares.
- c) Determinación del consumo facturable para usuarios con medición colectiva. El consumo facturable a usuarios de ENERTOTAL S.A. E.S.P. con medición colectiva se determinará así: primero se establecerá el consumo colectivo por cualquier medio de los definidos en el numeral a), según se trate, luego se dividirá ese consumo entre el número de usuarios que utilicen el servicio.

Liquidación del consumo y facturación. Para liquidar los consumos a los usuarios en cada período de facturación, ENERTOTAL S.A. E.S.P. aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezcan. Adicionalmente se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

1. A los usuarios que acepten la instalación de medidores de prepago, ENERTOTAL

S.A. E.S.P. podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, habida cuenta de que estos usuarios de energía eléctrica no requieren la lectura periódica del equipo de medida.

2. Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los usuarios del respectivo conjunto habitacional.
3. Por solicitud expresa de la mayoría de los propietarios de un conjunto habitacional, o por decisión de la Asamblea, ENERTOTAL S.A. E.S.P. podrá facturar directamente a cada usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el artículo 32 de la Ley 675 de 2001, equivalente al 70% de los coeficientes.
4. ENERTOTAL S.A. E.S.P. aproximará, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$5.00), la aproximará a los diez pesos (\$10,00); en caso contrario la desprejará.
5. ENERTOTAL S.A. E.S.P. discriminará en las facturas de los Usuarios el valor que corresponde al servicio, las contribuciones y subsidios a que haya lugar, y los demás cobros permitidos y/o autorizados por el usuario, en los términos del numeral 12 del artículo 8 de la Resolución CREG – 156 de 2011.

Condiciones de la facturación

- A) Facturación oportuna. ENERTOTAL S.A. E.S.P. deberá facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos el tiempo comprendido entre la fecha de lectura del medidor del suscriptor o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del suscriptor o usuario, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores.
- B) Plazo máximo para realizar la investigación de desviaciones significativas y el

cobro de servicios no facturados por error u omisión. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, después de cinco (5) meses de haber entregado las facturas corrientes, ENERTOTAL S.A. E.S.P. no podrá cobrar bienes o servicios que no hubiere facturado a su debido tiempo por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del usuario.

C) Contenido Mínimo de Factura. De acuerdo con el artículo 42 de la Resolución CREG 108 de 1997, adicionado con el Artículo 1 de la Resolución CREG 015 de 1999 y con el Artículo 4 de la Resolución CREG 058 de 2000, el contenido mínimo de la información que debe contener la factura, es:

- a) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- d) Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
- e) Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.
- f) Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
- g) Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
- h) Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
- i) 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; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
- j) Los cargos expresamente autorizados por la Comisión.
- k) Valor de las deudas atrasadas.

- l) Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
- m) Monto de los subsidios y la base de su liquidación.
- n) Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
- o) Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.
- p) Otros cobros autorizados.
- r) Costo de prestación del servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado y la desagregación de dicho costo por actividad.
- s) Información sobre calidad del servicio (indicadores DES y FES): El Valor Máximo Admisible y el Valor compensado al usuario por incumplimiento;

Parágrafo. En el caso de los suscriptores o usuarios que forman parte de un Sistema de Comercialización Prepago, ENERTOTAL S.A. E.S.P. registrará en su sistema al momento de la activación del prepago la siguiente información:

- a) Identificación como Servicio de Comercialización de Prepago.
- b) Nombre de ENERTOTAL S.A. E.S.P. como responsable en la prestación del servicio.
- c) Nombre del suscriptor o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
- d) Identificación del medidor.
- e) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- f) Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepagado que se está registrando.
- g) Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepagos.
- h) Subsidio o contribución de la compra, si existieren.
- i) Valor de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere.

- j) Promedio de consumo, en unidades correspondientes, del servicio de los últimos seis (6) meses.
- k) Valor del costo unitario del servicio desagregado.
- l) Valor de la parte del prepago aplicado a la deuda por consumo, si existiere.
- m) Valor del saldo de la deuda pendiente por consumo, si existiere.
- n) Sanciones de carácter pecuniario.

El usuario podrá pedir copia de esta información, dentro del mes siguiente a la activación del prepago, la cual para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del usuario frente a ENERTOTAL S.A. E.S.P., se tendrá como una factura. En relación con aspectos ajenos a la factura, el usuario tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente el usuario tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) períodos de prepago.

- D) De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por ENERTOTAL S.A. E.S.P., debidamente firmada por el representante legal de ENERTOTAL S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, no pagada una factura dentro del plazo señalado por ENERTOTAL S.A. E.S.P., podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.
- E) Cobro de varios servicios públicos. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, ENERTOTAL S.A. E.S.P. podrá emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos con las cuales hayan celebrado convenios con tal propósito. En las facturas en las que se cobren varios servicios ENERTOTAL S.A. E.S.P. totalizará por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás. Las

sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

- F) Cobro de Otros Bienes y Servicios: De conformidad con el Decreto 828 del 2007, ENERTOTAL S.A. E.S.P. podrá efectuar el cobro de otros bienes y servicios no derivados del servicio público de energía eléctrica, mediante la factura de energía eléctrica, tales como electrodomésticos o enseres, luces navideñas, cuotas o partes de los acuerdos de pago o créditos diferidos, entre otros, previa autorización expresa del usuario. En la factura se totalizarán por separado estos valores, de los que correspondan o se deriven del servicio público de energía eléctrica y el usuario podrá realizar el pago por separado de los mismo.
- G) Remisión de la factura. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, en los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en que ENERTOTAL S.A. E.S.P. entregará en la dirección acordada por el usuario en su solicitud o en aquella que sea registrada oportunamente en ENERTOTAL S.A. E.S.P, la factura que registre los consumos, las liquidaciones y la información antes indicados; hará conocer la factura a los usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. ENERTOTAL S.A. E.S.P. no podrá cobrar servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes de los previstos en las condiciones uniformes del contrato, ni podrá alterar la estructura tarifaria definida.
- H) Entrega de la factura. ENERTOTAL S.A. E.S.P. deberá entregar las facturas respectivas por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en el que debe efectuarse el pago. De no encontrarse el usuario, la factura correspondiente la deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o a la copropiedad si es el caso.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA:

Incumplimiento del Contrato y Valores por Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación

del Servicio

De acuerdo con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por parte del usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en este mismo contrato, y en todo caso en los siguientes:

- a) La falta de pago por el término que fije ENERTOTAL S.A. E.S.P. Se presume que el atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte, en los términos del artículo 41 de la Ley 142 de 1994.
- b) ENERTOTAL S.A. E..SP. podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.
- c) La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a ENERTOTAL S.A. E.S.P. dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos, en los términos del artículo 41 de la Ley 142 de 1994.
- d) Fraude a las conexiones, acometidas, medidores o redes.
- e) La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- f) De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 133 de la Ley 142 de 1994, en el caso de los usuarios beneficiarios de subsidios, dar a la energía eléctrica y/o al gas combustible, un uso distinto de aquel por el cual se otorga el subsidio, o revenderlo a otros usuarios-usuarios de energía eléctrica. Haya o no suspensión, la entidad prestadora podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de servicios públicos le conceden para el evento del incumplimiento.

Valores por Reinstalación y Reconexión: Cuando se trate de corte del servicio ENERTOTAL S.A. E.S.P. establece, en el Anexo 3 de este contrato, los valores a cobrar

por efectos de la reconexión y reinstalación del servicio a los usuarios.

Cuando se trate de suspensión del servicio (incluye la maniobra de suspensión y de reconexión) los costos para aplicar en el año 2014 se detallan en el cuadro siguiente. Su cobro se efectuará en la siguiente factura de servicios públicos.

SUSPENSIONES Y RECONEXIONES (Precios sin IVA)		
ÍTEM	ÍTEM	2021
1,1	Cobro Suspensión y Reconexión Usuario Estrato 1, 2 y 3	\$ 37.042
1,2	Cobro Suspensión y Reconexión Usuario Estrato 4, 5 y 6	\$ 59.267
1,3	Cobro Suspensión y Reconexión Usuario Comercial, Oficial o Industrial de tipo asoci	\$ 66.675
1,4	Cobro Visita Usuario***	\$ 17.780
1,5	Cobro Suspensión y Reconexión Usuario Medición Indirecta (**)	\$ 186.947
1,6	Cobro Visita Frontera	\$ 130.630

- **No incluye el costo por la asistencia del Operador de Red, el cual se facturará dependiendo de los costos causados.
- *** 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".
- Los precios relacionados estarán vigentes hasta el 31 de diciembre del año 2014. Se actualizarán anualmente sobre la base del crecimiento del IPC.

Cuando se presente alguno de los eventos anteriores (suspensión o corte de servicios) por el no pago de las respectivas acreencias, se aplicará el cobro de intereses moratorios legalmente reglamentados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 96 de la Ley 142.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA:

Recursos del usuario y procedimientos para utilizarlos

Derecho de petición y de recurso. De acuerdo con lo previsto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que el usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos, en la forma como se definen en el Anexo 1.

De la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos. ENERTOTAL S.A. E.S.P. dispondrá en forma permanente de oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y

recursos verbales o escritos que presenten los usuarios actuales o potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta ENERTOTAL S.A. E.S.P. Estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

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

Del pago y de los recursos. ENERTOTAL S.A. E.S.P. no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. No suspenderá, terminará o cortará el servicio hasta tanto haya notificado al usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso.

De las causales y trámite de los recursos. Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones del contrato. Los recursos serán presentados ante ENERTOTAL S.A. E.S.P. de acuerdo con la Ley y resueltos antes de quince (15) días hábiles. Pasado ese término, y si no se obtiene respuesta, salvo que se demuestre que el usuario auspició la demora, o que se resistió a la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos. La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en la Ley 142 de 1994. El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la Superintendencia de Servicios Públicos. El presente contrato, con sus anexos, será actualizado en la medida en que las legislaciones y las regulaciones lo hagan necesario mediante adiciones que serán divulgadas por ENERTOTAL S.A. E.S.P., caso en el cual se entenderán dichas regulaciones válidamente incluidas en este.

Las Notificaciones de las decisiones administrativas y el período probatorio se efectuarán según las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo y del Código de Procedimiento Civil, o cualquier norma que lo modifique o sustituya

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA

Incorporaciones y derogaciones.

Se consideran incorporadas a este contrato celebrado entre ENERTOTAL S.A. E.S.P. y cada uno de sus usuarios todas las liquidaciones y reglamentaciones relativas al servicio que sean aprobadas por las autoridades competentes.

El conocimiento de ellas se demostrará con el envío que se haga por ENERTOTAL S.A. E.S.P. de boletines u otros documentos adjuntos a la factura del servicio o por correo a la dirección registrada del usuario, que es la misma adonde se envía la mencionada factura, o por cualquier medio electrónico de envío de datos, sin que sea necesario proceder a firmar nuevos documentos entre las partes. ENERTOTAL S.A. E.S.P. fijará esos

mismos documentos en carteleras colocadas en sus oficinas en sitios de acceso público. Este contrato tiene vigencia plena mientras dure la prestación del servicio por ENERTOTAL S.A. E.S.P.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA

Fondos de Capitalización Social

De conformidad con el Artículo 13 de Ley 812 de 2003, los suscriptores o usuarios podrán adquirir participación accionaria en ENERTOTAL S.A. E.S.P. así como la posibilidad de crear Fondos de Capitalización Social. Dichos Fondos tienen como objetivo principal: i) Posibilitar la democratización social de la propiedad accionaria de ENERTOTAL S.A. E.S.P. en cabeza de los usuarios y suscriptores de la misma, ii) Una opción de inversión y ahorro para los usuarios y suscriptores y iii) fortalecimiento financiero para ENERTOTAL S.A. E.S.P. Estos fondos se podrán constituir como patrimonios autónomos administrados por entidades fiduciarias, siguiendo los parámetros de las normas del derecho privado. En todo caso, en el comité fiduciario encargado de su dirección deberán participar representantes de los aportantes al fondo. De acuerdo con lo consagrado en el Artículo 151 de la Ley 142 de 1994, ENERTOTAL S.A. E.S.P. dispone del dos por ciento (2%) del valor de la factura del respectivo período, como derecho del suscriptor o usuario para adquirir acciones o partes de interés social en ENERTOTAL S.A. E.S.P. y/o participación en los Fondos de Capitalización Social que se constituyan, para la prestación de los servicios públicos de los cuales los usuarios y suscriptores son beneficiarios. El usuario que acepte adherirse al Fondo de Capitalización Social, tendrá los derechos y obligaciones que ENERTOTAL S.A. E.S.P. ha consagrado en el Reglamento del Fondo de Capitalización Social.

ANEXO 1

Requisitos técnicos de los equipos de medida

De acuerdo con el Código de Medida de la Resolución 025 de 1995, emitida por la

CREG y la Resolución 001 de 1999, los equipos de medición utilizados por ENERTOTAL S.A. E.S.P. para el registro del suministro del servicio de energía eléctrica a sus usuarios deben cumplir con los siguientes requisitos generales, que se aplicarán sobre las fronteras comerciales del mercado mayorista:

1. Normas

Los equipos de medición deberán cumplir las especificaciones técnicas establecidas en las normas Icontec que sean aplicables y, adicionalmente como complemento, las normas IEC o ANSI equivalentes; así mismo, las determinadas en la regulación colombiana.

2. Precisión

La precisión de los contadores será de clase IEC 0.2 para tensiones de 110 kV o superiores en la frontera comercial o para transferencias promedio horarias durante los últimos seis meses iguales o superiores a 20 MWh. En otros casos, la precisión mínima exigida será de clase IEC 0.5.

3. Características de equipos y clase de medición

La clase requerida para los equipos destinados a la medición de Energía Activa y Reactiva para liquidación y facturación del mercado mayorista, será la establecida por el Código de Medida vigente. Entendiendo como equipos destinados a la medición, los transformadores de corriente, transformadores de tensión y medidores de Energía Activa y Reactiva.

En fronteras comerciales con transferencias de energía promedio horaria, mayores o iguales a 20 MWh, o tensiones correspondientes al Nivel 4, los contadores deberán ser trifásicos y calcular la energía para cada una de las tres (3) fases, a través de tres (3) elementos.

En fronteras comerciales diferentes de las descritas en el aparte anterior, los contadores deberán ser trifásicos y podrán calcular la energía de las tres (3) fases, a través de dos (2) elementos (Conexión Aarón).

En todo caso, los contadores deben contar con emisores de impulso a tres (3) hilos

libres de potencial, dispositivo antirretroceso (bloqueo de oscilaciones que generan emisión de impulsos) e indicador numérico de energía medida (si es electrónico dotado de memoria no volátil). Además, deben tener doble almacenamiento si son bidireccionales. También deberán contar con ensayo de tipo en su instalación inicial, realizado por entidad reconocida por la Superintendencia de Industria y Comercio. (Res-CREG-001 de 1999).

4. Requisitos generales aplicables a los usuarios de ENERTOTAL S.A. E.S.P.

- a) La carga de los circuitos secundarios de los transformadores de corriente (TC) y de voltaje (TP) destinados a medición comercial, deberá estar comprendida entre el 20% y el 100% de la potencia de exactitud correspondiente.
- b) Los circuitos de medición contarán con los elementos necesarios que permitan separar y/o intercalar equipos de medición en forma individual con la instalación en servicio, para su verificación in situ (intercalación de instrumento patrón) y/o reemplazo, sin afectación de los restantes.
- c) Serán de aplicación las últimas normas vigentes Icontec e IEC o ANSI para todos los equipos transformadores de voltaje, de corriente y contadores de energía.

5. Disposiciones para los equipos existentes

Los TC y TP actualmente instalados se admiten con carácter de excepción. Solamente se exigirá su reemplazo cuando sea necesario hacerlo por deterioro, pérdida de clase, para lo cual se deberán cumplir las características especificadas en el Cuadro 1. Los equipos nuevos o sustituciones deberán cumplir las características especificadas en el Cuadro 1.

El sistema de medición comercial podrá compartir los bobinados de los transformadores de medición con el equipo de medición existente, siempre y cuando la carga total no supere su potencia de exactitud, definida según las normas indicadas anteriormente. Esta situación es válida hasta tanto se requiera el reemplazo

de los mismos en virtud de lo expresado en el párrafo anterior.

ANEXO 2

Propuesta de precios para la ejecución de trabajos por parte de ENERTOTAL S.A. E.S.P. para el año 2021:

OTROS SERVICIOS (Precios sin IVA)				
ITEM	ACTIVIDAD		UND	2021
1,1	CAMBIO DE PARARRAYOS 10 KV (JUEGO)*		UN	\$ 142.550
1,2	CAMBIO DE PARARRAYOS 34.5 KV (JUEGO)*		UN	\$ 178.187
1,3	CAMBIO DE CORTACIRCUITOS 15 KV (JUEGO)*		UN	\$ 142.550
1,4	CAMBIO DE CORTACIRCUITOS 34.5 KV (JUEGO)*		UN	\$ 178.187
1,5	CAMBIO AISLADOR 15 KV (JUEGO)*		UN	\$ 151.459
1,6	CAMBIO AISLADOR 34.5 KV (JUEGO)*		UN	\$ 151.459
1,7	CAMBIO SISTEMA PUESTA TIERRA 1 ELECTRODO (JUEGO)*		GB	\$ 119.386
1,8	REPARACION PUENTES DE CONEXIÓN*		GB	\$ 119.386
1,9	RETIRO MEDIDA MT E INSTALACION PUENTES*		GB	\$ 623.655
1,10	CAMBIO JUEGO PREMOLDEADOS INTERIOR 15 KV*		UN	\$ 356.375
1,11	CAMBIO JUEGO PREMOLDEADOS INTERIOR 34.5 KV*		UN	\$ 392.011
1,12	CAMBIO JUEGO PREMOLDEADOS EXTERIOR 15 KV*		UN	\$ 356.375
1,13	CAMBIO JUEGO PREMOLDEADOS EXTERIOR 34.5 KV*		UN	\$ 392.011
1,14	RETIRO E INSTALACION TRAF0 EN POSTE SENCILLO*		GB	\$ 623.655
1,15	RETIRO E INSTALACION TRAF0 EN H*		GB	\$ 392.011
1,16	RETIRO E INSTALACION TRAF0 EN CELDA HASTA 1250 KVA*		GB	\$ 1.336.403
1,17	RETIRO Y REPLAZO MONOPOLAR 15 KV (JUEGO)*		ML	\$ 32.074
1,18	RETIRO Y REPLAZO MONOPOLAR 34.5 KV (JUEGO)*		ML	\$ 33.856
1,19	CAMBIO TOTALIZADOR B.T. 15-225A (NO INCLUYE TOTALIZADOR)*		UN	\$ 142.550
1,20	CAMBIO TOTALIZADOR B.T. 300-600A (NO INCLUYE TOTALIZADOR)*		UN	\$ 320.737
1,21	CAMBIO TOTALIZADOR B.T. 800-1200A (NO INCLUYE TOTALIZADOR)		UN	\$ 498.923
1,22	CAMBIO TOTALIZADOR B.T. 1600-3200A (NO INCLUYE TOTALIZADOR)		UN	\$ 712.748
1,23	RETIRO Y REPLAZO ACOMETIDA TRIFASICA B.T. AEREA HASTA 1/0 POR FASE		ML	\$ 17.818
1,24	RETIRO Y REPLAZO ACOMETIDA TRIFASICA B.T. AEREA HASTA 500 MCM POR FASE		ML	\$ 35.638
1,25	RETIRO Y REPLAZO ACOMETIDA TRIFASICA B.T. SUBTERRANEA HASTA 1/0 POR FASE		ML	\$ 21.382
1,26	RETIRO Y REPLAZO ACOMETIDA TRIFASICA B.T. SUBTERRANEA HASTA 500 MCM POR FA		ML	\$ 37.420

SUMINISTRO DE MEDIDOR (Precios sin IVA)			
1,1	Medidor clase 1, bifasico o trifasico para usuarios asociados		\$ 234.209
1,2	Medidor clase 1, Monofasico AMI		\$ 351.991
1,3	Medidor clase 1 para fronteras comerciales		\$ 773.723
1,4	Medidor clase 0.5s para fronteras comerciales		\$ 1.078.733
MANO DE OBRA POR CAMBIO DE MEDIDOR			
ITEM	ZONA	SIN REPORTE	CON REPORTE
1,1	COSTA	\$ 54.691	\$ 474.536
1,2	CENTRO	\$ 111.609	\$ 576.787
1,3	SUROCCIDENTE	\$ 71.879	\$ 478.013
1,4	ANTIOQUIA	\$ 71.879	\$ 426.798

- (*) **Notas:**
- Los precios contenidos en este Anexo estarán vigentes hasta el 31 de diciembre del año 2021. Se actualizarán anualmente sobre la base del crecimiento del IPC. Los servicios anteriormente descritos pueden ser prestados directamente por ENERTOTAL S.A E.S.P., o cualquier otra persona natural o jurídica.
- Los demás trabajos, que no se encontraren relacionados en éste anexo, de tipo especializado, se pactarán libremente por las partes.
- Los servicios son para trabajos en redes desenergizadas. No están incluidos los costos por la asistencia del Operador de Red o por uso de equipos para trabajar con red energizada, los cuales se facturará dependiendo de los costos causados.

ANEXO 3

Condiciones especiales

En este Anexo se incorporarán solamente aquellas condiciones especiales que interesen únicamente a ENERTOTAL S.A. E.S.P. y a algunos de sus usuarios en particular.