




**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA  
ENTRE UNERGY ENERGIA DIGITAL S.A.S. ESP Y SUS USUARIOS**


 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

## TABLA DE CONTENIDO

1. DEFINICIONES .....	5
Cláusula 1. Definiciones.....	5
2. GENERALIDADES .....	8
Cláusula 2. Objeto del Contrato .....	8
Cláusula 3. Partes del Contrato .....	9
Cláusula 4. Naturaleza del Contrato .....	9
Cláusula 5. Existencia del Contrato .....	9
Cláusula 6. Ejecución del contrato.....	10
Cláusula 7. Tratamiento de datos personales de usuarios de los servicios públicos domiciliarios .....	10
Cláusula 8. Condiciones para ser usuario .....	10
Cláusula 9. Cesión del Contrato .....	10
Cláusula 10. Vigencia del Contrato.....	10
Cláusula 11. Solidaridad .....	11
Cláusula 12. Modificaciones .....	11
Cláusula 13. Autorizaciones para consulta, reporte y compartir información .....	11
Cláusula 14. Destino del suministro de energía.....	11
Cláusula 15. Área geográfica de prestación del servicio .....	12
3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	12
Cláusula 16. Condiciones para la prestación del servicio.....	12
Cláusula 17. Solicitud de suministro .....	12
Cláusula 18. Solicitud de disponibilidad del servicio y factibilidad de puntos de conexión ante el operador de red .....	13
Cláusula 19. Rechazo de las solicitudes de conexión al servicio .....	13
Cláusula 20. Puesta en servicio de la conexión.....	14
4. REGISTRO DE FRONTERA .....	14

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unenergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

Cláusula 21. Registro de frontera .....	14
5. INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE SISTEMAS DE MEDICIÓN.....	16
Cláusula 22. Equipos de medida o sistemas de medida .....	16
Cláusula 23. Características técnicas de los medidores.....	16
Cláusula 24. Adquisición e instalación del sistema de medida.....	16
Cláusula 25. Localización del sistema de medida. ....	17
Cláusula 26. Control y verificación de funcionamiento de los medidores.....	18
6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES .....	19
Cláusula 27. Derechos de los usuarios.....	19
Cláusula 28. Derechos de UNERGY .....	20
Cláusula 29. Obligaciones del usuario.....	20
Cláusula 30. Obligaciones de UNERGY .....	21
7. CONEXIÓN .....	22
Cláusula 31. Obligaciones del usuario en relación con la conexión .....	22
8. FACTURA.....	24
Cláusula 32. Facturas.....	24
Cláusula 33. Mérito ejecutivo de las facturas.....	24
Cláusula 34. Cobro de las sumas adeudadas por la prestación del servicio.....	24
Cláusula 35. Requisitos de la factura.....	25
Cláusula 36. Períodos de facturación. ....	26
Cláusula 37. Cobros inoportunos.....	26
Cláusula 38. Intereses por mora .....	26
Cláusula 39. Retiro del servicio en mora .....	26
Cláusula 40. Oportunidad y lugar de entrega de la factura.....	26
9. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO.....	27
Cláusula 41. Determinación del Consumo Facturable.....	27
Cláusula 42. Desviaciones significativas. ....	29
Cláusula 43. Procedimiento para investigar las Desviaciones Significativas.....	29
Cláusula 44. Liquidación del consumo y facturación. ....	30
10. SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.....	31
Cláusula 45. Suspensión del contrato.....	31

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unenergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

Cláusula 46. Restablecimiento del servicio en caso de suspensión o corte.....	33
Cláusula 47. Causales para la terminación del Contrato y/o Corte del servicio .....	34
Cláusula 48. Sanciones por incumplimiento. ....	35
10. CALIDAD Y FALLA DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES	35
Cláusula 49. Niveles de calidad y continuidad en la prestación del servicio .....	35
Cláusula 50. Falla en la prestación del servicio .....	36
Cláusula 51. Reparaciones en caso de falla en la prestación del servicio .....	36
11. PETICIONES QUEJAS, RECLAMACIONES, RECURSOS Y NOTIFICACIONES	37
Cláusula 52. Quejas, peticiones, reclamaciones y recursos.....	37
Cláusula 53. De la oficina de peticiones y recursos.....	38
Cláusula 54. Recursos .....	38
Cláusula 55. De las causales y trámite de los recursos.....	38
Cláusula 56. Práctica de pruebas .....	39
Cláusula 57. De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos .....	39

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ENTRE UNERGY ENERGIA DIGITAL S.A.S. ESP Y SUS USUARIOS


Este contrato de servicios públicos contiene las condiciones uniformes que regulan las relaciones de **UNERGY ENERGÍA DIGITAL S.A.S. ESP** con todos sus USUARIOS y tiene como fundamento la Constitución Política de la República de Colombia, las Leyes 142 y 143 de 1994, el Decreto 1842 de 1991 y las Regulaciones de la Comisión de Energía y Gas de Colombia.

**UNERGY ENERGIA DIGITAL S.A.S ESP** entregará copia del mismo a sus USUARIOS y lo publicará en su página para su consulta en línea.

### 1. DEFINICIONES

**Cláusula 1. Definiciones.** Para efectos del presente contrato se adoptan las siguientes definiciones:

- **Acometida de energía:** Derivación de la red local del servicio de energía eléctrica que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios y, en general, en las Unidades Inmobiliarias Cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general.
- **Acometida no autorizada o fraudulenta:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida, o de la conexión, efectuada sin la autorización de UNERGY S.A.S. E.S.P. y sin que se mida total o parcialmente el consumo de energía.
- **Acta de inspección o revisión:** Documento consecutivo, preparado como consecuencia de una visita técnica al inmueble del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, donde consignan todos los datos, observaciones pertinentes y los resultados de la visita.
- **Acta de Instalación:** Documento que se levanta al momento de efectuarse la instalación del equipo de medida y sus elementos de seguridad, el cual da fe de su estado, y es suscrito por las personas que intervienen en la diligencia o por testigos, dejándosele una copia al interesado.
- **Carga o capacidad instalada:** Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.
- **Comercialización de energía eléctrica:** Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica.
- **Componente limitante:** Es el componente que forma parte de un sistema y que determina la máxima capacidad a operar.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

- **Consumo:** Cantidad de metros cúbicos de gas, o cantidad de kilovatios y/o kilovatios-hora de energía activa o reactiva, recibidas por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la presente resolución.
- **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 la empresa.
- **Consumo estimado:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.
- **Consumo facturado:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o 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 este registre.
- **Consumo No Autorizado:** Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por la empresa, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.
- **Consumo Prepagado:** Consumo que un suscriptor o usuario paga en forma anticipada a la empresa, ya sea porque el suscriptor o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el suscriptor o usuario se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago.
- **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 contempladas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, y en el contrato de servicios públicos.
- **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.
- **Distribución de gas combustible:** Es la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería u otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la Ley 142 de 1994. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas combustible. Para los propósitos de esta resolución, cuando se haga mención del distribuidor de gas

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unenergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

combustible, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.

- **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.

- **Inquilinato:** Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2 ó 3, con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.
- **Lectura:** Registro del consumo que marca el medidor
- **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:** Dispositivo que permite la entrega al suscriptor o usuario de una cantidad predeterminada de energía o de gas, por la cual paga anticipadamente
- **Niveles de tensión:** Para el servicio público domiciliario de energía eléctrica, se definen los siguientes niveles de tensión, a uno de los cuales se pueden conectar, directa o indirectamente, los equipos de medida:
  1. Nivel 1: Tensión nominal inferior a un (1) kilovoltio (kV), suministrado en la modalidad trifásica o monofásica.
  2. Nivel 2: Tensión nominal mayor o igual a un (1) kilovoltio (kV) y menor a treinta (30) kV, suministrado en la modalidad trifásica o monofásica.
  3. Nivel 3: Tensión nominal mayor o igual a treinta (30) kilovoltio (kV) y menor a sesenta y dos (62) kV, suministrado en la modalidad trifásica.
  4. Nivel 4: Tensión nominal mayor o igual a sesenta y dos (62) kilovoltio (kV), suministrado en la modalidad trifásica.
- **Período de facturación:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.
- **Prestador de servicios públicos:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. Para los efectos de esta resolución, a tales personas se les denomina “la empresa”.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unenergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

- **Red local o de ductos:** Es el conjunto de redes o tuberías 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, o, en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. 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.
- **Reconexión del servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.
- **Reinstalación del servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.
- **Servicio público domiciliario de energía eléctrica:** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
- **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:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

## 2. GENERALIDADES

**Cláusula 2. Objeto del Contrato.** El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales **UNERGY ENERGIA DIGITAL S.A.S ESP**, identificada con NIT 901.497.656-2, (en adelante UNERGY), prestará el servicio público domiciliario de energía eléctrica a USUARIOS a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (en adelante CREG), y de acuerdo con el uso que se dé al servicio, a los clientes, suscriptores, usuarios o propietarios de inmuebles (en adelante el USUARIO), quien al beneficiarse del servicio de energía eléctrica que presta UNERGY, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas (UNERGY y el USUARIO se denominarán en adelante como LAS PARTES).

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io



**Parágrafo primero:** El valor de instalación de un nuevo servicio a un inmueble será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. Para garantizar su pago, UNERGY podrá exigir directamente las garantías previstas en sus decretos internos, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago.

**Parágrafo segundo:** Lo establecido en el presente contrato regirá igualmente para el USUARIO regulado y los no regulados, con excepción del precio y las condiciones especiales que se pacten dentro de la oferta comercial y su respectiva aceptación.

**Cláusula 3. Partes del Contrato.** Son partes del contrato:

- UNERGY identificada con NIT. 901.497.656-2 como comercializadora de energía.
- El USUARIO, o aquél a quien este último haya cedido el contrato.

**Parágrafo:** Tienen derecho a recibir el servicio público de energía eléctrica por parte de UNERGY quienes de conformidad con las descripciones legales puedan celebrar contratos de servicios públicos y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles por UNERGY para su conexión, sin perjuicio de que puedan ser acordadas estipulaciones especiales de manera individual.

**Cláusula 4. Naturaleza del Contrato.** De conformidad con lo establecido en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, el presente contrato es de carácter privado, consensual, uniforme y de adhesión que se rige por lo establecido en la referida ley y en la regulación expedida por la CREG.

Su interpretación y armonización atenderá la jerarquía normativa en materia de servicios públicos domiciliarios, el Código de Comercio, El Código Civil y las demás normas vigentes aplicables en Colombia. Las condiciones especiales o particulares que se pacten con el USUARIO prevalecerán sobre las condiciones uniformes del presente contrato, siempre que no contraríen los principios y reglas establecidas en la ley 142 de 1994 y la regulación aplicable.

**Cláusula 5. Existencia del Contrato.** Existe contrato de servicios públicos desde que UNERGY define las condiciones uniformes en las que se presta el servicio y el propietario, o quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, siempre y cuando el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la establecida por las normas generales del Código Civil y el Código de comercio colombiano o por aquella especialmente establecida por UNERGY para la conexión al respectivo servicio, y el servicio queda efectivamente instalado.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

**Cláusula 6. Ejecución del contrato.** El contrato entrará en ejecución una vez el USUARIO reciba la prestación efectiva del servicio objeto de este contrato. Las partes verificarán permanentemente las obligaciones y derechos inherentes contraídos en el presente.

**Cláusula 7. Tratamiento de datos personales de usuarios de los servicios públicos domiciliarios.** Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, UNERGY usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgaron. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio deberá ser previamente informado y autorizado por el USUARIO, titular del dato.

UNERGY adopta las medidas de seguridad previstas en la ley con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

**Cláusula 8. Condiciones para ser usuario.** El USUARIO tiene derecho a elegir libremente el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, UNERGY no impondrá a sus USUARIOS trámites innecesarios o prohibidos, ni les exigirá documentos o requisitos que sean verificables en sus archivos. En un contrato de servicios públicos las partes responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, conforme a la Ley. UNERGY podrá negar la solicitud de conexión del servicio por razones técnicas que puedan ser probadas, o cuando el suscriptor potencial, a juicio de una autoridad que conozca el asunto, no cumpla las condiciones que ella le imponga.

**Cláusula 9. Cesión del Contrato.** Habrá cesión del contrato por voluntad del USUARIO; además, salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato, cuando haya enajenación del bien al que se le suministra el servicio. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

**Parágrafo primero:** El USUARIO deberá avisar a UNERGY cuando el inmueble cambie de propietario para actualizar dicha información.

**Parágrafo segundo:** UNERGY podrá ceder el contrato a una empresa de servicios públicos domiciliarios previa notificación al USUARIO.

**Cláusula 10. Vigencia del Contrato.** El presente contrato de suministro de energía eléctrica tendrá, según el tipo de usuario que se trate, la siguiente vigencia:

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

- Para usuarios regulados: La vigencia del mismo será indefinida. Sin embargo, LAS PARTES podrán ponerle fin por las causales previstas en él y en la normativa que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica.
- Para usuarios no regulados: La vigencia del mismo será igual al término aceptado por el Usuario o Suscriptor en la oferta mercantil respectiva.

En todo caso, los términos mínimos de permanencia, las vigencias definidas por las partes, los cambios de mercado serán las establecidas en la ley y/o la regulación de energía eléctrica.

**Cláusula 11. Solidaridad.** Los propietarios, poseedores o tenedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos del presente contrato.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen y se formalice ante UNERGY la garantía, para los cual deberá diligenciar un formato que estará disponible en la página web de UNERGY.

**Cláusula 12. Modificaciones.** UNERGY podrá modificar en cualquier momento las condiciones uniformes, siempre que no constituya abuso de posición dominante. Estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo y deberán ser objeto de una adecuada publicidad por UNERGY para el conocimiento de los USUARIOS.

**Cláusula 13. Autorizaciones para consulta, reporte y compartir información.** Cuando el USUARIO lo autorice expresamente, LA EMPRESA con sustento en las disposiciones legales que regulan la materia, podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero CIFIN, o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en la relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro.

Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluble a cargo del USUARIO, por cualquier concepto y en cualquier calidad.

**Cláusula 14. Destino del suministro de energía.** El suministro de energía eléctrica que presta UNERGY está destinado al uso exclusivo de un USUARIO cuando cuente

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unenergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

con una sola acometida y un solo equipo de medida aún si el servicio es utilizado por varias personas naturales o jurídicas dentro de las limitaciones legales.

**Cláusula 15. Área geográfica de prestación del servicio.** UNERGY podrá prestar el servicio en los departamentos de Antioquia, Cundinamarca y Norte de Santander conforme a la regulación vigente. El ámbito individual de prestación a cada usuario quedará expresamente estipulado en la solicitud de prestación del servicio que el USUARIO le hace a UNERGY.

### 3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Cláusula 16. Condiciones para la prestación del servicio.** UNERGY prestará el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad de residencial y no residencial (comercial, oficial, industrial), en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la ley.

El servicio que ofrece UNERGY, como comercializadora de energía y responsable del suministro, corresponde en realizar 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 en todos sus requerimientos del servicio.

El USUARIO 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.** El USUARIO confiere a UNERGY 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.

**Cláusula 17. Solicitud de suministro.** El USUARIO deberá realizar la solicitud a UNERGY y notificará si se trata de una conexión nueva o existente a la red de distribución o transmisión, bajo la modalidad mes vencido. El USUARIO tendrá a su

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

disposición los servicios de ingeniería disponibles por UNERGY, o a sus aliados especializados, para la realización de sus obras de conexión al STR o SDL, así como la gestión y trámites ante el Operador de Red, previo acuerdo entre las partes.

En caso de que UNERGY oferte el suministro en la modalidad mes anticipado, el USUARIO deberá informar a UNERGY de su aceptación de esta modalidad y el proceso de facturación se realizará conforme lo disponga la regulación vigente en la materia y a lo acordado entre las partes.


**Cláusula 18. Solicitud de disponibilidad del servicio y factibilidad de puntos de conexión ante el operador de red.** UNERGY ofrecerá, de ser factible, al USUARIO potencial un punto de conexión cuando este lo solicite y garantizarán el libre acceso a la red. Cuando el USUARIO Potencial no haga la solicitud directamente, el solicitante deberá acreditar que representa al USUARIO Potencial, mediante comunicación suscrita por este.

Como parte de la solicitud se deberá informar al operador de red la localización del inmueble, la potencia máxima requerida, el tipo de carga y el nivel de tensión al que desea conectarse. Si el solicitante no especifica el nivel de tensión, el operador de red podrá decidir el más conveniente desde el punto de vista técnico.

**Cláusula 19. Rechazo de las solicitudes de conexión al servicio.** Las solicitudes de nuevos servicios que no contengan el cumplimiento de aspectos normativos y regulatorios por parte del USUARIO serán consideradas como solicitudes rechazadas y una vez se subsane el pendiente, el USUARIO deberá gestionar una nueva solicitud.

UNERGY podrá rechazar la solicitud de conexión del servicio, entre otras, por las siguientes razones:

- a. Por deudas pendientes de consumos del servicio público domiciliario de El USUARIO con UNERGY.
- b. Cuando un inmueble producto de un desenglobe de un inmueble de mayor o menor extensión, presente deuda por el servicio de energía eléctrica con UNERGY.
- c. Por el incumplimiento por parte del USUARIO de las normas técnicas o legales vigentes.
- d. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.
- e. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo según la autoridad competente.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

f. Cuando el Operador de Red le haya negado la solicitud de conexión al USUARIO.

g. Cuando presentadas las condiciones en que UNERGY se encuentra dispuesto a prestar el servicio y el USUARIO potencial no las acepta o se vence el tiempo de vigencia de la oferta o proyección tarifaria sin que el USUARIO potencial manifieste alguna intención de celebrar el contrato.

**Cláusula 20. Puesta en servicio de la conexión.** La puesta en servicio depende única y exclusivamente del operador de red y los procesos que para ello tenga destinado de acuerdo con sus normas y protocolos. UNERGY podrá realizar el acompañamiento de este proceso.

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

#### 4. REGISTRO DE FRONTERA

**Cláusula 21. Registro de frontera.** Con el fin de cumplir con lo establecido en las Resoluciones CREG 157 de 2011 y CREG 038 de 2014, así como los requerimientos que por costumbre establece el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales y el objeto del registro de la Frontera Comercial es identificar a UNERGY como Comercializador que representa al USUARIO ante el mercado eléctrico colombiano y responsable de la correcta medición de los consumos que a través de este sistema de medición se realicen.

Para iniciar el proceso de registro, el USUARIO debe suministrar a UNERGY los siguientes documentos o garantizar las siguientes condiciones:

- a. Que haya cumplido una permanencia mínima de doce (12) meses con el Comercializador que le atiende y que no tenga un contrato a término definido vigente.
- b. Certificado de paz y salvo expedido por el anterior Comercializador, en caso de conexiones existentes o servicios provisionales en caso de conexiones nuevas.
- c. Constancia o prueba de que el USUARIO ha asegurado al Comercializador que le atiende el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y la fecha de Registro de la frontera Comercial por parte de UNERGY.
- d. Certificado de Existencia y Representación del cliente (Si es persona jurídica).
- e. Notificación de cambio de comercializador a UNERGY.
- f. Oferta comercial, para no regulados, o proyección de tarifa para el mercado regulado.
- g. Notificación de aceptación de oferta.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

- h. Registro Único Tributario del USUARIO.
- i. Copia legible de cédula de ciudadanía del representante legal (Si es persona jurídica) o de la persona natural.
- j. Las últimas tres (3) Facturas de energía anteriores a la fecha de radicación (Es importante escanearla o fotocopiarla completa y por ambas caras)
- k. Formato de atención a precio de bolsa (Cuando aplique).
- l. Formato de cambio de mercado (en caso de que pase de regulado a no regulado, o viceversa)
- m. Aceptación del manejo de datos personales por parte de UNERGY.

Para iniciar el proceso de registro ante el ASIC, es necesario que el USUARIO facilite documentación técnica sobre los equipos de medida que tiene instalados, si éstos son de su propiedad; en caso de que se requiera la adecuación técnica de la frontera comercial para que cumpla con la regulación vigente, incluido el código de medida resolución CREG 038 de 2014.

UNERGY le presentará al USUARIO una propuesta técnico-económica donde se detalle las adecuaciones a realizar y el USUARIO deberá aprobarla o contratar los mismos servicios con un tercero, para poder continuar con el proceso de registro.

En todo caso, la no adecuación de las instalaciones eléctricas, de conformidad con el presente contrato se considera un impedimento técnico que llevaría a la negación del servicio por parte de UNERGY.

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

Los terceros interesados como el Comercializador que atiende al USUARIO o el Operador de Red, pueden realizar observaciones o manifestar su desacuerdo con la solicitud de registro que realice UNERGY.

La información y documentación aportada por el USUARIO para el proceso de registro debe gozar de idoneidad para evitar objeciones en este sentido, caso contrario, el ASIC procederá a no dar trámite a la solicitud de Registro, sin que implique para UNERGY responsabilidad alguna frente al USUARIO.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

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

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

## 5. INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE SISTEMAS DE MEDICIÓN

**Cláusula 22. Equipos de medida o sistemas de medida.** Por regla general los usuarios deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los usuarios que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994 cuando, se exija al usuario adquirir los instrumentos necesarios para la medición y éste no lo haga dentro de un plazo de seis meses contados a partir de la fecha de la conexión al servicio, UNERGY podrá suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Cuando la instalación de los instrumentos de medición corresponda a UNERGY y transcurra un plazo de seis meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de UNERGY en la medición.

**Cláusula 23. Características técnicas de los medidores.** Las características que deberán cumplir los equipos de medida serán los definidos en la Resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que las modifiquen sustituyan o aclaren.

**Cláusula 24. Adquisición e instalación del sistema de medida.** El USUARIO puede adquirir el medidor con UNERGY o con el proveedor que elija, siempre y cuando se encuentren calibrados por laboratorios acreditados y cumplan con lo establecido en las normas aplicables.

Cuando el medidor y demás elementos que conforman el equipo de medida no son suministrados por UNERGY, estos deberán ser entregados a UNERGY para que realice, a costo del USUARIO, la respectiva revisión, parametrización, calibración y evaluación de los equipos. Esto se debe indicar al momento de hacer la solicitud de servicios y se deberán entregar los medidores en un plazo de siete (7) días hábiles después de aprobada la solicitud.

En todo caso la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por el USUARIO quedará sujeta a la aprobación que, sobre el cumplimiento

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io



de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración y certificación que dictamine la entidad acreditada por el organismo competente. Para los casos en que UNERGY suministre el equipo de medida o preste los servicios de revisión e instalación de sellos al medidor, estos serán cobrados al USUARIO de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de su prestación.

**Parágrafo primero.** UNERGY podrá instalar un equipo de medida paralelamente con el del USUARIO, en las redes eléctricas que alimentan a éste, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores y/o el correcto uso del servicio de energía eléctrica suministrado. Estos equipos deben cumplir las características técnicas exigidas y de ello se dejará constancia al USUARIO.

**Parágrafo segundo.** De acuerdo con el nuevo código de medida CREG 038 del 2014 o aquella norma que lo modifique, sustituya, adicione o subrogue, si la frontera comercial es clasificada en punto de medición 1 o 2, el USUARIO deberá asumir la compra de los equipos de medida principal y de respaldo, así como el servicio de auditoría externa, exigidos en dicha resolución.

**Parágrafo tercero.** Cuando UNERGY suministre el medidor y/o equipos de medida, este tendrá una garantía de buen funcionamiento por un período de un (1) año, contado a partir de la fecha de su instalación. La garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor siempre y cuando el medidor no hubiese sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en este contrato y se hubieren seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor y/o equipo de medida. En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho período, UNERGY repondrá el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el USUARIO. En el caso de que los medidores hubiesen sido suministrados por terceros, UNERGY no se hace responsable y el USUARIO deberá acudir al proveedor del equipo.

**Cláusula 25. Localización del sistema de medida.** Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al USUARIO. Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, UNERGY exigirá como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. UNERGY notificará por escrito al USUARIO, haciendo constar el plazo para su reubicación; en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo podrá ser efectuado por UNERGY y los valores de esta adecuación se facturarán al USUARIO.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

**Parágrafo.** Los equipos de medición deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo tales como gabinetes, cajas (incluye tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor, etc.); que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual UNERGY autorizará y sellará tales dispositivos.

Los sellos sólo podrán ser retirados por personal autorizado de UNERGY, y el USUARIO o su representante, tiene derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

El USUARIO que rompa o adultere los sellos o permita que ello ocurra o que estos no correspondan a los que fueron instalados por UNERGY, es responsable por todos los costos y la responsabilidad legal derivada.

**Cláusula 26. Control y verificación de funcionamiento de los medidores.** El control y verificación del funcionamiento de los medidores se regirá por las siguientes disposiciones:

- a. UNERGY por disposición legal, por solicitud del operador de red, o por petición del USUARIO, podrá hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y a las acometidas internas, para verificar su estado y su buen funcionamiento, podrá retirar los equipos temporalmente para su verificación en un laboratorio acreditado por la ONAC, instalando a su vez equipos de medida temporales.
- b. El USUARIO no podrá negar el acceso del personal autorizado por UNERGY para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo y/o para realizar el aforo o censo de carga, UNERGY podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso a las instalaciones del USUARIO para que UNERGY pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor, y las instalaciones internas.
- c. UNERGY podrá instalar un equipo de medida en forma provisional, mientras se determina el estado del medidor retirado, cuando se requiera la medición de un equipo de respaldo para contrastar la medida principal o cuando el operador de red lo requiera.
- d. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, será obligación de UNERGY cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; y será con cargo al usuario la reparación o el reemplazo, a satisfacción de UNERGY, 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, UNERGY podrá hacerlo

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unenergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

por cuenta de EL USUARIO. UNERGY podrá ofrecer equipos de medición en modalidad de alquiler.

- e. De conformidad con la Resolución CREG 225 de 1997, UNERGY podrá ofrecer los servicios de conexión y complementarios a sus CLIENTES y sus valores estarán determinados por lo establecido en esta resolución.
- f. Será obligación de EL CLIENTE remplazar los medidores conforme lo exija el código de medida vigente y cuyo aval lo dará LA EMPRESA, o 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.

## 6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

**Cláusula 27. Derechos de los usuarios.** Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los USUARIOS, se tienen como derechos los siguientes:

- a. De libre acceso al servicio, según lo señalado en el Artículo 3.2 de la Resolución 108 de 1997.
- b. De libre escogencia del prestador del servicio, dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos.
- c. Solicitar y recibir el servicio de energía para su inmueble.
- d. De obtener servicios seguros y de calidad. UNERGY en su condición de comercializador de energía generada y transportada por terceros, a los cuales se les remunera por esos servicios, se compromete a representar a sus usuarios exigiendo de aquellos las condiciones de seguridad y de calidad necesarias, las cuales no podrán ser inferiores a las que determine la CREG.
- e. A recibir cultura sobre uso razonable y eficiente del servicio de energía eléctrica.
- f. A obtener neutralidad de UNERGY como prestador del servicio, quien no discriminará a sus usuarios salvo por razones derivadas de condiciones características técnicas individuales propias de la prestación del servicio.
- g. A no ser víctima de posición dominante de UNERGY en caso de que esta la tuviera, según la Resolución CREG No. 108 de 1997;
- h. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre los servicios públicos que preste UNERGY mientras ésta no tenga carácter de reserva, según lo determina la Ley.
- i. A elevar peticiones, quejas y reclamos y a que éstos sean solucionadas en forma oportuna.
- j. A conocer oportunamente, mediante el envío a la dirección física o electrónica acordada con el USUARIO, la factura del suministro de energía, debidamente discriminada. En casos especiales, previos acuerdos, se podrán concretar envíos por medios electrónicos con chequeos de recibo.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

- k. A participar en la gestión y fiscalización de las empresas de servicios públicos en los términos señalados en la Ley 142 de 1994 y en las normas que la desarrollen.
- l. A que le sean compensados los daños que le sean causados, de acuerdo con la Ley.
- m. Derecho de defensa en toda actuación que le sea desfavorable.
- n. A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley.
- o. Los demás que se deriven de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato y que les otorgue la ley.

**Clausula 28. Derechos de UNERGY.** Son derechos de UNERGY los siguientes:

- a. Exigir el pago de la factura relacionada con la prestación del servicio de energía.
- b. Suspende y cortar el servicio de energía cuando se den las causales establecidas.
- c. Cobrar intereses de mora por el retardo en el pago por parte del USUARIO Y/O SUScriptor de la factura del servicio público o factura de cobro.
- d. Requerir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación.
- e. Los demás derechos derivados de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

**Cláusula 29. Obligaciones del usuario.** Son obligaciones del USUARIO las siguientes:

- a. A pagar oportunamente en los términos definidos por la Ley y por el contrato, las facturas que UNERGY le presente por la prestación de servicio de energía eléctrica y otros autorizados por la Ley, por las regulaciones o acordados entre las partes.
- b. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o restablecimiento del servicio.
- c. Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por UNERGY.
- d. De velar por el uso racional del servicio de energía en sus instalaciones, con sujeción a las condiciones técnicas de sus equipos, a fin de no hacer uso indebido e innecesario de este energético ni perturbar a terceros.
- e. De actuar de buena fe en la ejecución del presente contrato con lealtad, rectitud y honestidad tanto en el suministro de información como en el cuidado y mantenimiento de los equipos de medición y de sus seguridades, sobre las cuales UNERGY hará recomendaciones especiales.
- f. De respetar las condiciones del contrato, de tal manera que siendo este de carácter consensual se apliquen la razonabilidad y el buen sentido de acuerdo con la naturaleza del mismo y a no abusar de sus condiciones de usuario.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

- g. De compensar a UNERGY por los daños que cause el descuido o la negligencia del usuario sobre los equipos que haya suministrado UNERGY de acuerdo con la Ley.
- h. Avisar a UNERGY por el medio más expedito cuando la factura de los servicios públicos domiciliarios de energía no hubiese llegado oportunamente. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.
- i. Las demás obligaciones derivadas de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, la Ley 142 de 1994 y demás normas expedidas por autoridades competentes.
- j. Compensar a UNERGY los daños que cause por descuido o negligencia.
- k. Informar a UNERGY sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio o condiciones de carga.
- l. Si aplica, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando UNERGY lo requiera.
- m. Las demás obligaciones derivadas de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, la Ley 142 de 1994 y demás normas y regulaciones expedidas por autoridades competentes.

**Cláusula 30. Obligaciones de UNERGY.** Sin perjuicios de las obligaciones establecidas en la ley, son obligaciones de UNERGY las siguientes:

- a. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato.
- b. Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley. Cuando no fuere posible medir el consumo, se facturará con base en lo establecido en el clausulado referente a la "Determinación del consumo facturable.
- c. Devolver al USUARIO los equipos de medida y demás equipos retirados por LA EMPRESA que sean de su propiedad.
- d. Facturar oportunamente los consumos suministrados.
- e. Entregar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley, por la comisión reguladora y por lo establecido en este contrato.
- f. Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los usuarios.
- g. Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al USUARIO sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín


  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

- h. Suspender o cortar el servicio, cuando el USUARIO incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.
- i. Responder de forma oportuna a las solicitudes, peticiones, reclamos, quejas y/o recursos del USUARIO dentro de los términos que establece la normatividad vigente en la materia.
- j. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el USUARIO pida la revisión, UNERGY podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.
- k. Informar al USUARIO sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.

## 7. CONEXIÓN

**Cláusula 31. Obligaciones del usuario en relación con la conexión.** Las siguientes son las estipulaciones pertinentes en cuanto a la conexión del servicio y su propiedad:

- a. **Conexión del servicio.** Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones establecidas en el “Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica” contenido en la Resolución No. 070 de 1998 de la CREG o las que la complementen o la modifiquen, así como en toda reglamentación aplicable.
- b. **Las instalaciones internas** son responsabilidad del USUARIO, deberán cumplir con los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes.
- c. **Cargo por conexión.** De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 97 y 136 de la Ley 142 de 1994, UNERGY podrá exigir conforme con las presentes condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar su ejecución; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el USUARIO cumpla las suyas. Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la CREG, sobre esta materia. El cargo por conexión al servicio se cobrará por una sola vez, al momento de efectuar la conexión al servicio. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva.
- d. **Cobros prohibidos.** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 142 de 1994, UNERGY no podrá cobrar derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG No. 225 de 1997.

- e. **De la propiedad de las acometidas.** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 135 de la ley 142 de 1994, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien las hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Las instalaciones generales de energía eléctrica son de propiedad de la respectiva persona jurídica, en el caso de las unidades cerradas inmobiliarias. Pero ello no exime al USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, UNERGY 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;
- f. **Control al factor de potencia en el servicio de energía eléctrica.** En la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, se controlará el factor de potencia de los usuarios no residenciales, y de los residenciales conectados a un nivel de tensión superior al uno (1). El factor de potencia inductiva (coseno phi inductivo) de las instalaciones deberá ser igual o superior a punto noventa (0.90). UNERGY exigirá a aquellas instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, que instalen equipos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. Para efectos de lo establecido anteriormente, la exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio, o como consecuencia de una revisión de la instalación del usuario. En caso de que la energía reactiva sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa (kW/h) consumida por un usuario, el exceso sobre este límite se considerará como consumo de energía activa para efectos de determinar el consumo facturable, hasta cuando las autoridades regulatorias no dispongan sobre otros mecanismos. En este sentido UNERGY se compromete a notificar a sus usuarios sobre los excesos de consumo de energía reactiva a fin de que tomen las providencias necesarias para evitarlos y con ello racionalizar el costo de la energía eléctrica que utilizan. Todos los usuarios deberán cumplir con las disposiciones que fijen las entidades reguladoras sobre el tema del control del factor de potencia, para lo cual UNERGY brindará toda la colaboración que esté a su alcance y aplicará los mecanismos establecidos para lograr su cumplimiento;

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

- g. **Otros cobros.** Los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación estarán determinados por lo establecido en la normatividad vigente y/o las tarifas que publique UNERGY.

## 8. FACTURA

**Cláusula 32. Facturas.** En la factura UNERGY cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensual o bimestralmente si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana o mensual, bimestral o trimestral si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.

Para liquidar los consumos a los usuarios en cada período de facturación, UNERGY aplicará las tarifas que hayan estado vigente el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezcan.

**Parágrafo primero.** UNERGY podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el USUARIO y los que se derivan de la expedición de certificados, duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambios dirección de envío.

**Parágrafo segundo.** UNERGY facturará y recaudará en conjunto el impuesto del servicio de Alumbrado Público en la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica, cumpliendo con las disposiciones establecidas en la normatividad vigente.

**Parágrafo tercero.** UNERGY podrá exigir al USUARIO garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo (esta obligación no aplica para el USUARIO de inmuebles residenciales).

**Cláusula 33. Mérito ejecutivo de las facturas.** La factura presta mérito ejecutivo de conformidad a lo establecido en el artículo 130 de la ley 142 de 1994.

**Cláusula 34. Cobro de las sumas adeudadas por la prestación del servicio.** Las facturas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes, o ejerciendo la jurisdicción coactiva. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994).

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io



**Cláusula 35. Requisitos de la factura.** La factura expedida por UNERGY deberá contener como mínimo la información exigida por la regulación de la CREG, la cual corresponde a la siguiente:

1. El nombre de la empresa con su respectivo NIT.
2. El nombre del USUARIO y el número del contrato.
3. La dirección del inmueble donde se presta el servicio, o el código, cuando es un bien rural.
4. La dirección a la cual se envía la factura.
5. Clase de uso del servicio.
6. Estrato socioeconómico, si es residencial.
7. Período de facturación del servicio.
8. Fecha de suspensión y corte.
9. Cargo fijo en el caso que la CREG lo autorice.
10. Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
11. Precio de la tarifa por unidad de consumo.
12. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
13. Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
14. Descripción de las observaciones generadas durante la toma de lectura.
15. Nivel de tensión.
16. El consumo actual en unidades físicas.
17. El consumo de los seis períodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.
18. Valor de las deudas atrasadas.
19. El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.
20. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
21. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación o cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, según sea el caso.
22. Cargos por corte, suspensión o restablecimiento del servicio, cuando a ello haya lugar.
23. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
24. Otros cobros autorizados por el USUARIO.
25. Los valores compensados al USUARIO por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.
26. Los indicadores de calidad del servicio calculados.
27. Los valores máximos admisibles de los indicadores de calidad del servicio.

**Parágrafo.** Será responsabilidad del arrendatario obtener la última factura en el inmueble que haya habitado.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unenergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

**Cláusula 36. Períodos de facturación.** Con excepción de los medidores prepago, el período de facturación para los usuarios de UNERGY, será mensual. Sin embargo UNERGY podrá establecer que el período de facturación para el USUARIO ubicado en el área urbana sea también bimestral y para el USUARIO localizado en la zona rural o de difícil acceso, podrá establecer períodos de lectura y facturación bimestral, trimestral o semestral, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios entre dos períodos consecutivos según la lectura que haga el propio USUARIO de su equipo de medida, pagos que se descontarán de la liquidación del consumo que efectúe UNERGY con excepción de los medidores prepago, las facturas se entregarán mensual o bimestralmente si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana o mensual, bimestral o trimestral si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales, en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio.

**Cláusula 37. Cobros inoportunos.** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, UNERGY no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores; se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del USUARIO.

**Cláusula 38. Intereses por mora.** En caso de mora en el pago de los servicios, UNERGY podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos o condonar los mismos. Para los USUARIOS residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil. Para los demás USUARIOS la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio.

**Cláusula 39. Retiro del servicio en mora.** Para el retiro definitivo del servicio por solicitud del USUARIO, o cuando este se encuentre en mora, UNERGY podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

**Cláusula 40. Oportunidad y lugar de entrega de la factura.** UNERGY enviará la factura al correo electrónico que indique el usuario en la solicitud a menos de que se acuerde que el usuario desea recibirla en la dirección registrada del inmueble. En las zonas en las que no pueda entregarse directamente en el domicilio del USUARIO, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indiquen UNERGY o en el lugar acordado entre las partes.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

**Parágrafo primero.** UNERGY podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los USUARIOS, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura.

**Parágrafo segundo.** El no recibo de la factura en el inmueble, correo electrónico o en la dirección establecida por las partes, no exonera al USUARIO del pago. Para el efecto, el USUARIO debe informar tal situación a UNERGY para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

**Parágrafo tercero.** UNERGY podrá, previo aviso mediante medios de comunicación de amplia circulación, anunciar a los USUARIOS la modificación del lugar en el que serán dejadas las facturas para su entrega.

## 9. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

**Cláusula 41. Determinación del Consumo Facturable.** El consumo facturable al suscriptor se determinará bien sea por las lecturas que se hagan al medidor del usuario o por los Kilovatios hora que el usuario acepte pagar anticipadamente, si su equipo de medición es del tipo de prepago.

UNERGY podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el del USUARIO para corroborar el correcto funcionamiento de los medidores. Este medidor debe cumplir las características técnicas y pruebas de calibración exigidas por la normatividad vigente y de ello se dejará constancia al USUARIO, manifestándole que de presentarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del medidor testigo. Le queda prohibido al USUARIO manipular bajo cualquier modalidad este medidor.

La determinación del consumo se regirá por las siguientes reglas:

- a. **Consumos con medición individual:** En la determinación del consumo facturable para usuarios con medición individual aplicará las siguientes reglas:
  - 1) Con excepción de los usuarios con medidores de prepago, el consumo que se facture a un usuario será determinado con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.
  - 2) De acuerdo con el inciso 2° del artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, con base en consumos

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unenergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

- promedios de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
- 3) Cuando a un usuario se la haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo usuario, o con base a los consumos promedios de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
  - 4) En desarrollo de lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 144 y el inciso 4° del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, cuando el usuario no tome las acciones necesarias para reparar o remplazar los medidores, y la empresa se abstenga de hacerlo por cuenta del usuario, se entenderá que es omisión de UNERGY la no colocación de los medidores.
  - 5) UNERGY podrá facturar con los valores de KWH informados vía web o digital por parte del usuario o que sean determinados por UNERGY con la lectura del medidor, en caso de que el usuario no envíe su consumo mensual, se liquidara, según lo establecido en los puntos anteriormente descritos, debiéndose realizar los ajustes por exceso o defecto en los períodos de liquidación que efectúe cada trimestre.
- b. **Consumos sin medición individual.** El consumo facturable a usuarios residenciales de UNERGY que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará, con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la empresa. Para usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales. Además, los consumos de aquellos usuarios con servicios provisionales o no permanentes se determinarán utilizando mediciones con prepago, con pagos anticipados de los consumos de los consumos estimados, según aforo de las instalaciones. UNERGY y el usuario provisional establecerán un acuerdo sobre la metodología de la estimación del consumo, el cual se liquidará a la tarifa más alta por kilovatio hora entre las tarifas correspondientes al tipo de consumo,
- c. **Determinación del consumo facturable para usuarios con medición colectiva.** El consumo facturable a usuarios de UNERGY con medición colectiva se determinará así: primero se establecerá el consumo colectivo con base a la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas, luego se dividirá

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

ponderadamente ese consumo entre el número de usuarios que utilicen el servicio.

**Parágrafo:** De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 cuando 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, UNERGY 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.

**Cláusula 42. Desviaciones significativas.** Las desviaciones significativas son, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos comparados con los promedios de los últimos seis meses, los cuales deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a. El consumo promedio de los últimos seis meses, sea mayor a 150 kWh/Mes.
- b. 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
151 a 300	≥ 300 %
301 a 500	≥ 200 %
501 a 1000	≥ 100 %
1001 en adelante	≥ 50 %

En los casos que se evidencie dentro del proceso de facturación mensual que un usuario presenta desviación significativa de acuerdo con lo establecido, se 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. UNERGY procederá a realizar las respectivas revisiones técnicas en terreno o a través de la manera que considere más pertinente que determinaran las causas de la desviación y en la facturación inmediatamente siguiente se realizarán los ajustes a que haya lugar. De este criterio quedaran excluidos los usuarios que han entrado o salido de los estados de suspensión o de predio desocupado.

**Cláusula 43. Procedimiento para investigar las Desviaciones Significativas.**

Dentro del debido proceso está contenido el deber de precisar la causa que originó la desviación de consumos, detectada en la revisión previa a la facturación, para el cumplimiento UNERGY adoptará las siguientes etapas:

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyc0  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

- a. Al momento de la toma de la lectura o posterior a ésta, UNERGY consultará con el USUARIO las posibles causas que originaron la desviación del consumo (aumento o disminución de la carga instalada, variación en el número de personas, cambio de actividad económica, aumento o disminución por estacionalidad en el consumo, entre otras). Cuando el USUARIO declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo, esta declaración se tomará como causa imputable a EL CLIENTE y por tanto se facturará el consumo total dejado en investigación.
- b. Hacer uso de la información histórica de la instalación, registrada en las bases de datos de UNERGY como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en este último caso la comparación del consumo en investigación, a la que se refiere este artículo, podrá realizarse comparando con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.
- c. Programación de revisión en el inmueble para establecer la causa de la desviación: En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, UNERGY realizará visita al predio para lo cual podrá comunicar al USUARIO la fecha de la visita.
- d. Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita y LA EMPRESA concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente. Si EL CLIENTE lo requiere, podrá presentar la debida reclamación.

**Cláusula 44. Liquidación del consumo y facturación.** Para liquidar los consumos a los usuarios en cada período de facturación, UNERGY aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezcan.

Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

- a. A los usuarios que acepten la instalación de medidores prepago, UNERGY podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que estos usuarios no requieren de la lectura periódica del equipo de medida.
- b. Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los usuarios del respectivo conjunto habitacional.

- c. Por solicitud expresa de las autoridades de las unidades cerradas inmobiliarias o de la mayoría absoluta de los propietarios, UNERGY podrá facturar directamente a cada usuario la cuota parte que se indique o según la proporción del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó esa decisión.
- d. Una vez se cumplan las condiciones establecidas para aplicar el cargo por disponibilidad del servicio, cuando el valor de los consumos liquidados a un usuario, sea menor que el cargo por disponibilidad que tenga aprobado UNERGY, ésta podrá facturar al usuario el cargo por disponibilidad. En el caso de inquilinatos, el cargo por disponibilidad se entiende aplicable al inmueble.
- e. UNERGY aproximará, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$5,00), la aproximación a los diez pesos (\$10,00); en caso contrario la desprejará.

## 10. SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

**Cláusula 45. Suspensión del contrato.** El presente contrato se podrá suspender de común acuerdo, por orden de autoridad, en interés del servicio o por incumplimiento según se explica a continuación:

**Numeral I. Suspensión de común acuerdo:** El servicio de energía podrá suspenderse cuando lo solicite el USUARIO y se acuerde y apruebe conjuntamente con UNERGY y si es el caso, con los terceros que puedan resultar afectados. Para ello, el usuario debe encontrarse a paz y salvo por concepto de energía y enviar la solicitud de suspensión con una antelación de tres (3) días hábiles a UNERGY.

La suspensión podrá ser por máximo seis (6) meses prorrogables por otros seis (6). En caso de prórroga, debe solicitarla con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario de la terminación del plazo inicial. Culminado el término inicial si el USUARIO no solicita la reactivación del servicio, UNERGY podrá reactivar el servicio.

**Numeral II. Suspensión en interés del servicio:** UNERGY podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo y sin perjuicio de las demás acciones pertinentes, en los siguientes eventos:

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín


  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

- a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, condiciones de inseguridad y deslastre por carga de baja frecuencia, dando aviso amplio y oportuno a los usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan.
- b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el USUARIO pueda hacer valer sus derechos.
- c. Por emergencia declarada por la autoridad competente.
- d. Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
- e. Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.

**Numeral III. Suspensión por orden de autoridad:** Por solicitud de autoridad judicial o administrativa, en los términos y por el plazo que así se indique. UNERGY deberá avisar al usuario y si aplica a los terceros que se puedan ver afectados por la medida con una antelación de al menos 48 horas a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva dicha medida.

**Numeral IV. Suspensión por incumplimiento:** De acuerdo con lo previsto en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por parte del USUARIO da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en este mismo contrato de servicios públicos y en todo caso en los siguientes:

- a. Para el caso de instalaciones con lectura mensual la falta de pago de dos (2) períodos de facturación, para instalaciones con lectura bimestral o trimestral la falta de pago de un (1) periodo de facturación. En todos los casos, cuando exista reclamación o recurso interpuesto, la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
- b. Fraude a las conexiones, acometidas, medidores o redes.
- c. La alteración inconsulta y unilateral por parte del USUARIO de las condiciones contractuales y/o legales de prestación del servicio.
- d. Incumplimiento del presente contrato o de las obligaciones establecidas en la ley y regulaciones vigentes.
- e. En el caso de los usuarios beneficiarios de subsidios, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 133 de la ley 142 de 1994, dar a la energía eléctrica un uso distinto de aquel por el cual se otorga el subsidio, o revenderlo a otros usuarios. Así mismo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io



termine la causal de suspensión. En todo caso UNERGY podrá dar por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. Se entenderá que para efectos penales la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto, sancionable de acuerdo con el código penal y respecto del cual UNERGY tiene el deber de denunciar el hecho a las autoridades competentes.

Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. Haya o no suspensión, UNERGY podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato les concedan, incluyendo el cobro jurídico de las facturas adeudadas, y podrán seguir facturando los cargos a que haya lugar

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

**Cláusula 46. Restablecimiento del servicio en caso de suspensión o corte.** Cuando la suspensión sea imputable al USUARIO, este deberá eliminar su causa, pagar todos los gastos de restablecimiento en los que UNERGY incurra y los demás gastos previstos en la ley y en este contrato. Una vez el USUARIO cumpla las condiciones para el restablecimiento del servicio, UNERGY lo hará en un término que no podrá exceder veinticuatro (24) horas hábiles siguientes al momento en que desaparece la causa que dio origen a la suspensión del servicio, siempre y cuando el inmueble posea las condiciones técnicas instaladas para la conexión del servicio. 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.

Cuando no se trate de reconexión si no de reinstalación, UNERGY 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, 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.

 315 5000797


 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

**Cláusula 47. Causales para la terminación del Contrato y/o Corte del servicio.** El contrato se podrá dar por terminado y/o se podrá cortar definitivamente el servicio en los siguientes escenarios:

- a. Por mutuo acuerdo de UNERGY y el USUARIO, siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello. La solicitud deberá presentarla el USUARIO con una anticipación por lo menos de un período de facturación a la fecha a partir de la cual espera hacer efectivo el corte y el USUARIO deberá estar a paz y salvo de toda obligación.
- b. Por parte del USUARIO por cambio de comercializador. Con excepción de los USUARIOS localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el USUARIO podrá dar por terminado el contrato de servicio de energía con UNERGY, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con UNERGY haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en la normatividad vigente. Así mismo, si el comercializador es retirado del Mercado de Energía Mayorista, los usuarios podrán cambiar libremente de prestador del servicio, sin que para ello deba cumplir los requisitos mencionados anteriormente. El USUARIO debe dar aviso de terminación por esta causal, con una antelación mínima a un período de facturación.
- c. No subsanar las causales de suspensión del servicio por un periodo mayor a seis (6) meses o la reincidencia en alguna causal de suspensión dentro de un periodo de un (1) año.
- d. Efectuar reconexión del servicio no autorizada por UNERGY de manera reincidente.
- e. Cuando siendo la suspensión de común acuerdo, excede el periodo inicialmente acordado.
- f. Cuando se encuentren la acometida, elementos de seguridad (sellos, cajas herméticas, tornillos de seguridad, etc.), medidores o instrumentos de medición alterados, sin perjuicio de las consecuencias económicas y las acciones penales, policivas y administrativas que estos hechos ameriten.
- g. No permitir el acceso al inmueble para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas.
- h. Por los demás motivos establecidos en la ley.

**Parágrafo primero:** El comercializador podrá retirarse de manera voluntaria, previo el cumplimiento de todas sus obligaciones con el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales (ASIC) y el Liquidador y Administrador de Cuentas (LAC), según lo señalado en la normatividad vigente. El comercializador

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergycio  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

que incumpla obligaciones de pago o de constitución de los mecanismos de cubrimiento o de restitución de pagarés, quedará retirado del mercadeo de energía mayorista, según lo señalado en la normatividad vigente.

Para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de los usuarios atendidos por el comercializador respecto del que se produzca retiro del mercado de energía mayorista, se aplicarán las siguientes reglas:

1. Los USUARIOS podrán cambiar libremente de prestador del servicio desde la publicación del primer aviso y hasta la fecha de retiro del comercializador. El registro de las Fronteras de Comercialización de estos USUARIOS se realizará conforme a lo establecido en la normatividad vigente.
2. Todos los USUARIOS que no escojan un nuevo comercializador conforme con lo indicado en el numeral anterior, pasarán a ser atendidos por el Prestador de Última Instancia, en los términos y condiciones que se establecerán en la normatividad vigente.

**Parágrafo segundo:** El corte del servicio podrá efectuarse sin perjuicio de que UNERGY adelante las acciones legales necesarias para obtener el pago de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio por parte del USUARIO.

**Cláusula 48. Sanciones por incumplimiento.** En los eventos previstos en la cláusula anterior, además de cobrar el consumo pendiente de cancelación por el usuario, UNERGY aplicará una sanción pecuniaria máxima equivalente al consumo o estimativo de consumo no autorizado por cualquier concepto, valorado a las tarifas vigentes al momento en que el hecho haya sido establecido.

## 10. CALIDAD Y FALLA DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES

**Cláusula 49. Niveles de calidad y continuidad en la prestación del servicio.** UNERGY velará por el estricto cumplimiento de la calidad y continuidad del servicio en las condiciones establecidas en la regulación correspondiente. Los niveles de calidad y continuidad que el usuario recibe dependen de los que le sean suministrados por los agentes generadores y transportadores de energía eléctrica en sus distintos niveles.

Por esa razón UNERGY en su carácter de comercializador será el vocero técnico autorizado para trasladar a los responsables de regulación, control y supervisión de la operación del sistema, así como a los propietarios de las redes de transporte, entre los que se puede contar UNERGY cuando actúa como distribuidor, los problemas del servicio detectados con el monitoreo realizado por UNERGY y de las quejas que sobre estos aspectos le eleven sus usuarios, ya

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

que en la tarifa se encuentran involucrados pagos los componentes para cubrir la generación y el transporte, dentro de las condiciones que fija la CREG.

**Cláusula 50. Falla en la prestación del servicio.** La prestación continua de un servicio de buena calidad es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. Se entienden como falla en la prestación del servicio los siguientes casos:

- a. Cuando UNERGY no cumpla con la prestación continua del servicio objeto de este contrato.
- b. Cuando, después de las veinticuatro (24) horas hábiles el USUARIO haya eliminado la causa de la suspensión o pasados cinco (5) días y el USUARIO haya eliminado la causa que dio origen al corte, avise a UNERGY y no hayan restablecido el servicio.

**Cláusula 51. Reparaciones en caso de falla en la prestación del servicio.** 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. A que únicamente se le cobre el consumo, o 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.
- b. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo promedio 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 los recargos que la falla le haya ocasionado al USUARIO; más el valor de las inversiones o gastos en que el USUARIO haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si se da en razón de alguno de los tipos de suspensión descritos en el capítulo 10 del presente Contrato. No podrán acumularse, en favor del USUARIO, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a UNERGY por las autoridades, si tienen la misma causa.

**Parágrafo:** De acuerdo al Artículo 139 de la Ley 142 de 1994 no es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga UNERGY para:

- a. 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.

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unenergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

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 suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

## 11. PETICIONES QUEJAS, RECLAMACIONES, RECURSOS Y NOTIFICACIONES

**Cláusula 52. Quejas, peticiones, reclamaciones y recursos.** De acuerdo con lo previsto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que el USUARIO pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos, tal como se definen en la resolución CREG 108 de 1997.

Las peticiones, reclamaciones y quejas que se presenten deberán contener por lo menos:

- a. La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
- c. El objeto de la petición, queja o reclamación.
- d. Las razones en que se apoya.
- e. La relación de los documentos que se acompañan.
- f. La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
- g. Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, UNERGY exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- h. Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

**Parágrafo primero.** En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

**Parágrafo segundo.** Si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el servidor competente, lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección física o electrónica registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronuncia o no envía la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, decretándose el archivo del expediente, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

posteriormente una nueva solicitud. Contra el acto que decreta el desistimiento y ordene el archivo del expediente procede el recurso de reposición.

**Parágrafo tercero:** UNERGY no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta.

**Cláusula 53. De la oficina de peticiones y recursos.** UNERGY dispondrá en forma permanente de oficina virtual vía web de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos escritos que presenten los usuarios actuales o potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta UNERGY. Estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

**Cláusula 54. Recursos.** El USUARIO tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por UNERGY, en casos en los que la ley admite este mecanismo.

Contra los actos de sanción, negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice UNERGY proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de notificación de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas. De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos antes señalados debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que UNERGY 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 concederá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

**Cláusula 55. De las causales y trámite de los recursos.** Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. Los recursos serán presentados ante UNERGY de acuerdo con la Ley y resueltos dentro de los quince (15) días calendario por un funcionario de igual o superior jerarquía al que tomó la decisión que lo motivó, vencido ese término, y

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io

salvo que se demuestre que el usuario auspició la demora, o que se resistió de la práctica de pruebas, sin haber tomado la decisión, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

**Cláusula 56. Práctica de pruebas.** Cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período durante el cual se practicarán las mismas.

**Cláusula 57. De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos.** La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en la Ley 142 de 1994. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición, ante la superintendencia de Servicios Públicos.

**JAIBET PAOLA SANTIAGO RIBÓN**  
REPRESENTANTE LEGAL de UNERGY  
Medellín, SEPTIEMBRE 2021

 315 5000797

 Cl. 46 #70A 79, Medellín

  unergyco  unergy  www.unergy.io  info@unergy.io