

# **CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS – QI S.A.S E.S.P.**

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **CAPITULO I**

Disposiciones Generales

CLÁUSULA PRIMERA – IDENTIDAD DEL OFERENTE Y DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO QUE SE OFRECE

CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO DEL CONTRATO

CLÁUSULA TERCERA - PARTES DEL CONTRATO

CLÁUSULA CUARTA - RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO

CLÁUSULA QUINTA – CAPACIDAD DE CONTRATACIÓN

CLÁUSULA – SEXTA - PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

CLÁUSULA SÉPTIMA - DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO

CLÁUSULA OCTAVA - CESIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA NOVENA - COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA DÉCIMA – VIGENCIA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### **CAPITULO II**

De las Obligaciones de las Partes

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - OBLIGACIONES DEL USUARIO (SUSCRIPTOR Y/O USUARIO)

### **CAPITULO III**

Medición

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - UBICACIÓN DEL MEDIDOR

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA- REEMPLAZO DEL MEDIDOR

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES INTERNAS

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA – RESPONSABILIDAD SOBRE LAS ACOMETIDAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA - RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES LOCALES

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA – PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES

### **CAPITULO IV**

Peticiones, Quejas y Recursos

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA – RESPONSABILIDAD POR LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

### **CAPITULO V**

Terminación del contrato

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA -TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉXTA - DISPOSICIÓN COMÚN A LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE

## **CAPITULO VI**

Facturación

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA – CONTENIDO DE LA FACTURA  
CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA – REMISIÓN Y ENTREGA DE LA FACTURA  
CLÁUSULA TRIGÉSIMA - IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN  
CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA – CONDICIONES DE PAGO  
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – INTERESES DE MORA  
CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA – MODIFICACIONES  
CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA – MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS  
CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS  
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA – INMUEBLES ARRENDADOS  
CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEPTIMA. – ACETACIÓN DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO  
TRIGESIMA OCTAVA -. VALOR DE LAS GARANTIAS  
CLÁUSULA TRIGESIMA NOVENA. –GARANTIAS ADMISIBLES  
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA – DEPÓSITO EN DINERO A FAVOR DE QI ESP  
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA – VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS  
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA- EFECTOS DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO  
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA TERCERA- SOLICITUD DE RECONEXION EN LOS INMUEBLES ARRENDADOS  
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA CUARTA. RENOVACION DE LAS GARANTIAS  
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA QUINTA. APLICACIÓN DE PAGOS CON LA GARANTÍA  
CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEXTA. – INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO

## **CAPÍTULO VII**

Procedimiento para detección, evaluación y comprobación de anomalías

CLAUSULA CUADRAGESIMA SEPTIMA – RECUPERACION DE ENERGIA  
CLAUSULA CUADRAGESIMA OCTAVA – EVALUACION Y COMPROBACION DE LAS ANOMALIAS  
CLAUSULA CUADRAGESIMA NOVENA – EVALUACION Y COMPROBACION DE LAS ANOMALIAS. – TIPIFICACION DE CONDUCTAS QUE DAN LUGAR A RECUPERAR ENERGÍA  
CLAUSULA QUINCUAGÉSIMA – PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR LA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR COMO CONSECUENCIA DE UNA ANOMALÍA O DE UNA IRREGULARIDAD DERIVADA DE UN INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES  
CLAUSULA QUINCUAGÉSIMA PRIMERA – EFECTOS PENALES  
CLÁUSULA QUINCUAGESIMA SEGUNDA – DISPOSICIÓN FINAL

## **CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE QI ENERGY S.A.S E.S.P.**

A continuación, se presentan las Cláusulas del Contrato que rige la relación entre QI ENERGY S.A.S E.S.P., en adelante QI ESP, los suscriptores y/o usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica, las cuales son condiciones uniformes para la prestación de este servicio y para el establecimiento de los derechos y las obligaciones entre las partes.

En caso de ser necesaria la interpretación de algún término de este contrato, las definiciones contenidas en la normatividad aplicable al mismo, contenidas en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997, modificado por los artículos 1 y 2 de la Resolución CREG 047 de 2004 y el artículo 1 de la Resolución CREG 096 de 2004, y en adelante las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, además aquellas contenidas en las Leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001 y 632 de 2000, Ley 1437 de 2011 y aquellas que las modifiquen, complementen o adicionen y todas las demás normas de rango legal y reglamentarias que regulen el servicio público domiciliario de energía eléctrica, además de las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible - CREG, el Reglamento Técnico de Instalación Eléctricas - RETIE, las normas técnicas y normas ICONTEC que resulten aplicables, en concreto.

### **CAPITULO I** **Disposiciones Generales**

**CLÁUSULA PRIMERA – IDENTIDAD DEL OFERENTE Y DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO QUE SE OFRECE:** En este contrato, la empresa que ofrece el servicio público domiciliario de energía eléctrica es QI ESP y el servicio público domiciliario que se ofrece bajo este contrato es el domiciliario de energía eléctrica.

**CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO DEL CONTRATO:** El presente Contrato tiene por

objeto definir las condiciones uniformes de acuerdo a las cuales QI ESP presta o prestará el servicio público domiciliario de energía eléctrica a los usuarios presentes y futuros del mercado regulado en condiciones de calidad y eficiencia establecidas por la normatividad y la regulación vigente a cambio de un precio en dinero.

**CLÁUSULA TERCERA - PARTES DEL CONTRATO:** Son partes del CONTRATO, por una parte, QI ESP y por otra parte los suscriptores y/o usuarios, que en adelante se denominarán SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Una vez celebrado y adheridos al contrato de servicios públicos de QI ESP, serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de éste en donde se preste el servicio público; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios; (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001). En el evento que se dé la denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano, en los términos definidos en el presente contrato, la solidaridad operará en la forma definida en la Ley 820 de 2003 artículo 15 y en el Decreto 3130 de 2003.

**CLÁUSULA CUARTA - RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO:** Este CONTRATO es un contrato por adhesión a condiciones generales, uniforme, consensual, de tracto sucesivo y oneroso que se regirá por lo dispuesto en la ley aplicable en la República de Colombia, y en concreto por las disposiciones de los Códigos Civil, de Comercio, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las Leyes 142 y 143 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997, y las demás normas que las modifiquen, complementen o reglamenten. Hacen parte integrante de este CONTRATO, además de estas condiciones uniformes, las condiciones especiales que se pacten con los usuarios contenidas en el Anexo de Condiciones

Especiales, serán vinculantes a esta relación contractual y de obligatorio cumplimiento

**PARAGRAFO.** La modificación de la normatividad que hace parte del presente CONTRATO se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia las modificaciones respectivas.

**CLÁUSULA QUINTA – CAPACIDAD DE CONTRATACIÓN:** QI ESP prestará el servicio público domiciliario de Energía Eléctrica, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, o que lo habite, y si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones legales y técnicas establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), exigidas por QI ESP o por el Operador de Red respectivo, las cuales no podrán contravenir la reglamentación establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG. La prueba de la habitación podrá efectuarse mediante cualquier medio previsto en el artículo 165 del Código General del Proceso y le corresponderá al USUARIO aportarla.

QI ESP solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

Por razones técnicas susceptibles de ser probadas y que estén expresamente previstas en este contrato.

- a. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- b. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

La negación de la conexión al servicio, deberá comunicarse por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante la empresa, y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos domiciliarios.

**CLÁUSULA – SEXTA - PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO:**

Dada la naturaleza consensual de este CONTRATO, el mismo se perfecciona cuando el propietario o quien utiliza un inmueble determinado o parte de él, solicita la prestación del servicio, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él y las condiciones técnicas o el plan de inversiones de QI ESP así lo permitan; o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

**CLÁUSULA SÉPTIMA - DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO:**

Se entienden incorporados en este CONTRATO los derechos de los usuarios y/o suscriptores de QI ESP, consagrados en el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842 de 1991, en la ley 142 de 1994 y la Ley 143 de 1994 y en las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, en particular la resolución CREG 108 de 1997, además de todas las normas que las adicionen, modifiquen, reglamenten o deroguen.

**CLÁUSULA OCTAVA - CESIÓN DEL CONTRATO:**

Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del contrato cuando medie enajenación del bien inmueble al cual se le suministra el servicio de Energía Eléctrica. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

**PARÁGRAFO:** Cuando el inmueble cambie de propietario, el USUARIO deberá dar aviso a QI para la respectiva actualización de la información.

**CLÁUSULA NOVENA - COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Las facturas no pagadas por los USUARIOS del servicio, cuyas obligaciones son derivadas de la ejecución de este CONTRATO, podrán ser cobradas por la vía ejecutiva. Artículo 130 de la ley 142 de 1994)

Así las cosas, la factura expedida por QI ESP y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

**PARÁGRAFO.** El propietario del inmueble, el poseedor, el suscriptor y los usuarios son solidariamente responsables del pago de las facturas y de cara al cumplimiento de las obligaciones, derechos y en los gastos y costos de la cobranza judicial o extrajudicial, incluidos los honorarios de abogado.

**CLÁUSULA DÉCIMA – VIGENCIA:** El presente CONTRATO es a término indefinido. Su inicio estará determinado por la fecha de la solicitud del servicio que realice el USUARIO a QI ESP, o por aquella que se incorpore en el Anexo de condiciones especiales que se haya pactado con el USUARIO, y estará vigente hasta que se presente cualquiera de las causales de terminación previstas en el presente contrato o cuando lo indique el mencionado Anexo de Condiciones Especiales que hace parte integral del presente contrato. En cualquier caso, la vigencia del contrato no podrá ser inferior a 12 (doce) meses, en los términos del artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997.

- a. Es indispensable para la terminación del presente contrato por parte del USUARIO, informar a QI ESP con la debida antelación de su nueva situación contractual y la notificación del agente que le continuará suministrando la energía, así como de cumplir integralmente los presupuestos contractuales y normativos establecidos para llevar a cabo dicha terminación.
- b. Los usuarios que se adhieran al presente contrato, y opten por la modalidad de suministro de equipos bajo la figura del comodato, aceptan de manera voluntaria y no revocable, un término de permanencia superior al descrito en la normatividad vigente, según la inversión realizada por la prestadora QI ESP.
- c. La modalidad de contrato descrita en el literal b. de la presente cláusula, será regulada por las condiciones especiales que se pacten entre las partes, las cuales hace parte integral del presente contrato y son de obligatorio cumplimiento.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Con ocasión de la aceptación de este contrato de condiciones uniformes, el USUARIO declara que conoce que QI ESP:

- a. Recolectará, usará y tratará sus datos para prestar los servicios propios de este contrato.
- b. Qué es de carácter facultativo responder preguntas que versen sobre datos sensibles o sobre menores de edad.
- c. Que sus derechos son los previstos en la Constitución y la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, especialmente los de conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información, los cuales puede ejercer observando los procesos de consultas y reclamos contenidos en la Política de Tratamiento de Información (PTI) de QI ESP.
- d. Los datos de contacto del responsable del Tratamiento son: Dpto. de servicio al usuario.

QI ESP en la mayoría de los casos utiliza la información para el cumplimiento de su objeto social, realizar los reportes que la Ley aplicable a su actividad le exigen ante la CREG y la Superintendencia de Servicios Públicos, SSPD, y promocionar sus servicios. Teniendo en cuenta lo anterior, de manera voluntaria, previa, expresa e informada el USUARIO autoriza a QI ESP para que recolecte, use y trate sus datos personales para que cumpla su objetivo y en especial para:

- e. Administrar los servicios que se presten a futuro.
- f. Realizar los respectivos reportes a las autoridades.
- g. Promocionar los servicios que ofrece QI ESP.
- h. Suministrar herramientas tecnológicas que les permita a los usuarios mejorar su eficiencia en los procesos de negocio, desarrollo de actividades propias de la prestación del servicio objeto de este contrato y fortalecer los lazos de unión entre sí.

- i. Permitir la consulta a las bases de datos de QI ESP a las autoridades cuando la Ley las faculte para ello.
- j. Mantener el archivo histórico de la información.
- k. Almacenar la información sobre las personas vinculadas con QI ESP.

**CAPITULO II**  
**De las Obligaciones de las Partes**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Las obligaciones de QI ESP se traducen en derechos del USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la normatividad aplicable, son obligaciones de QI ESP, las siguientes:

- a. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y dentro de los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad que defina la CREG, y contenidos en el Código de Redes, Código de Distribución y en las normas que los complementen, adicionen y/o modifiquen, salvo fuerza mayor, caso fortuito, mantenimientos preventivos anunciados con la debida antelación al Usuario o racionamientos declarados por las autoridades competentes del sector.
- b. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del literal anterior, a partir de su conexión dentro del término previsto en este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. Este pago por parte del suscriptor no podrá exceder de 15 días a partir del momento en que QI ESP, le notifica el valor de los mismos.
- c. Medir los consumos o, en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la ley 142 de 1.994.
- d. Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al preparar las facturas.
- e. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1994 o por las autoridades competentes. Cumpliendo con

los parámetros y tiempos señalados por la Ley o por la CREG. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, QI ESP 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 suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.

- f. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Minas y Energía - MME.
- g. Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, de conformidad con lo previsto en la normatividad vigente.
- h. Efectuar la publicación de las tarifas a aplicar en el periodo siguiente conforme a la Regulación vigente.
- i. En el momento de preparar las facturas, QI ESP, adoptará mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores. Se entenderán por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean mayores a un cincuenta (50%) por ciento. QI ESP, practicará las visitas y realizará las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.
- j. Facturación en caso de desviaciones significativas. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, QI ESP, determinará el consumo con base en los consumos anteriores del usuario, o con los consumos promedios de usuario en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual. En la factura de cobro QI

- ESP, especificará la causa de la desviación.
- k. Restablecimiento económico por desviaciones significativas. Una vez aclarada la causa de las desviaciones, QI ESP, establecerá las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados a cargados al usuario, según sea el caso, en el siguiente periodo de facturación.
  - l. Plazo máximo para realizar la investigación de desviaciones significativas y el cobro de servicios no facturados por error u omisión. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, después de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, caduca para QI ESP, y por ello no podrá cobrar bienes o servicios que no hubiere facturado a su debido tiempo por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del usuario.
  - m. las desviaciones significativas de los usuarios que ostentan la calidad de estacionales, serán analizadas de manera individual para evaluar su viabilidad.
  - n. Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes contenidas en este CONTRATO.
  - o. Disponer en la sede de QI ESP de copias legibles del presente CONTRATO, el cual adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite.
  - p. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio atribuible a QI ESP.
  - q. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.
  - r. Informar a los USUARIO acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio.
  - s. Devolver al USUARIO los equipos de medida y demás equipos retirados por QI ESP que sean de su propiedad, dentro de los (120) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, esta obligación no operará, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:
    - t. Cuando se adelante una investigación administrativa por incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio de energía eléctrica.
    - u. Cuando el laboratorio de medidores requiera del equipo para su verificación por más de ciento veinte (120) días hábiles.
    - v. Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el USUARIO no se presente a reclamarlo dentro de los ciento veinte (120) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, caso en el cual QI ESP no se hacen responsables del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.
    - w. Constituir la línea y 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.
    - x. Las demás contenidas en el régimen jurídico de este CONTRATO.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - OBLIGACIONES DEL USUARIO (SUSCRIPTOR Y/O USUARIO):** Las obligaciones del USUARIO se traducen en derechos de QI ESP. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente. Son obligaciones del suscriptor y/o usuario, las siguientes:

- a. Hacer buen uso del servicio de energía, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para QI ESP o los demás miembros de la comunidad.
- b. Informar de inmediato a QI ESP sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios

- públicos y/o en el sistema de información comercial.
- c. Dar aviso inmediatamente a QI ESP de la existencia de fallas o daños en el servicio cuando estos se presenten.
  - d. Realizar el pago de los aportes de conexión.
  - e. Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por QI ESP, igualmente, reparar y reemplazar dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.
- PARAGRAFO:** Cuando el USUARIO pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, QI ESP podrá hacerlo por cuenta del USUARIO y cargará los cobros en la facturación siguiente o según acuerdo entre las partes. QI ESP podrá dar por terminado el presente contrato, si el USUARIO se niega a aceptar la ejecución del trabajo después del tiempo acordado con el USUARIO.
- f. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica según el medio que defina QI ESP.
  - g. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
  - h. Solicitar duplicado a QI ESP en los eventos en que la factura por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago.
  - i. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los eventos que así lo requiera QI ESP.
  - j. Dar aviso a QI ESP de la existencia de fallas o daños en el servicio, cuando éstos se presenten.
  - k. Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los gastos de reinstalación o reconexión en los que

- incurra QI ESP y satisfacer las demás sanciones previstas.
- l. Permitir a QI ESP el cambio de acometida y medidor cuando no tenga las características adecuadas para la prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
  - m. Permitir a QI el retiro del medidor y de la acometida, en caso de que QI ESP lo requieran para el corte del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.
  - n. Permitir la revisión de las acometidas internas en cualquier momento. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, QI ESP dará aviso previo al suscriptor o usuario de manera escrita sobre el día y hora en que la revisión sería realizada, respetando las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno.
  - o. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
  - p. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude, defraudación de fluidos, adulteración de sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad, así como por las modificaciones que sin autorización de QI ESP se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
  - q. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1.994 y en las normas expedidas por las Autoridades Competentes.

### **CAPITULO III** **Medición**

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida serán de quien los hubiere pagado, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el USUARIO no queda eximido de las obligaciones resultantes del CONTRATO que se refieran a esos bienes. Cuando QI ESP

construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este documento, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - UBICACIÓN DEL MEDIDOR:** Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Cuando la localización del medidor ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, QI ESP exigirá como condición para la reconexión del servicio el cambio de su localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Previa solicitud escrita del USUARIO, el cambio de la localización del medidor podrá ser efectuado por QI ESP, para el efecto, los valores que genere dicha adecuación se facturarán al USUARIO.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES:** QI ESP verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los medidores y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA- REEMPLAZO DEL MEDIDOR:** Cuando QI ESP determine que el medidor no permite medir en forma adecuada los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del USUARIO hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de QI ESP y en cumplimiento del Código de Medida y normas emitidas por las entidades competentes. EL USUARIO también estará obligado a reemplazar el medidor, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. En los anteriores eventos, QI ESP informará las causas que motivan el reemplazo o la reparación del medidor, requiriendo al USUARIO para que lo adquiera o reemplace por su cuenta dentro del plazo que se le fije, el cual no será inferior a un periodo de facturación. Si el USUARIO no reemplaza o adquiere el medidor en el plazo que se le fije, QI ESP lo reemplazará por uno nuevo y lo instalará, facturando al USUARIO el nuevo medidor.

**PARÁGRAFO:** Mientras se verifica el funcionamiento del medidor y se instala uno nuevo, el consumo se estimará de acuerdo con el procedimiento descrito en el Capítulo VI de este CONTRATO Para los eventos de manipulación del medidor o la acometida, el consumo se establecerá de acuerdo con lo señalado en este contrato para esos eventos y mientras se instale el medidor, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES INTERNAS:** El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual QI ESP está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. EL USUARIO, bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el electricista, técnico electricista o ingeniero que diseñe, construya y/o mantenga la red interna, en razón de las competencias que la Regulación y la Leyes Vigentes establezcan para cada uno de ellos.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA – RESPONSABILIDAD SOBRE LAS ACOMETIDAS:** El diseño, construcción, mantenimiento, cuidado y vigilancia de la acometida es responsabilidad exclusiva del USUARIO y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual QI ESP está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. Sin embargo, QI ESP puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA - RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES LOCALES:** EL USUARIO no podrá utilizar las redes locales de distribución o de transmisión regional, ni realizar obras sobre estas, salvo autorización expresa del Operador de Red; corresponde a este el mantenimiento y reparación de las redes locales.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA – PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:** La

propiedad de los conductores, equipos y demás elementos o artefactos eléctricos que conforman una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, evento en el cual serán del propietario del inmueble al cual se adhieren. Sin perjuicio de las labores de mantenimiento y/o reposición que se requieran para garantizar una eficiente prestación del servicio, QI ESP no podrá disponer de las conexiones cuando sean del USUARIO, sin su consentimiento.

#### **CAPITULO IV** **Peticiones, Quejas y Recursos**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:** El USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las Oficinas organizadas para atención al usuario. QI ESP no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

- a. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de multas que realice QI ESP proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes hábiles a aquél en que QI ESP ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario en las oficinas de QI ESP.
- b. 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.
- c. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días siguientes hábiles a la fecha de conocimiento de la decisión.

- d. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado. Ellos podrán presentarse de forma directa por el USUARIO o por cualquier mandatario suyo.
- e. QI ESP podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en los Códigos General del Proceso y de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- f. QI ESP no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco períodos.
- g. El recurso de apelación, cuando haya sido concedido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y la empresa procederá a remitir el expediente, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con el Art. 159 de la ley 142 de 1994.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA – RESPONSABILIDAD POR LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** QI ESP suministrará el servicio de energía eléctrica de acuerdo con los niveles de calidad definidos por la CREG para el servicio de comercialización de energía eléctrica y contenidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, RETIE, y demás normas que lo complementen o modifiquen.

Quando la falla en la prestación del servicio corresponda a la actividad de DISTRIBUCION DE ENERGIA, caso en el cual la falla será imputable al OPERADOR DE RED quien responda a los USUARIO por los daños y perjuicios causados; cuando la falla corresponda a la actividad de COMERCIALIZACION DE ENERGIA, será QI ESP quien responda por los daños y perjuicios causados. QI ESP en calidad de COMERCIALIZADOR DEL SERVICIO DE

ENERGIA, tramitara la reclamación del usuario ante el OPERADOR DE RED, según lo dispuesto en el Art. 10 de resolución CREG 156 de 2011. Tampoco habrá falla en la prestación del servicio cuando:

- a. El USUARIO y los terceros que puedan resultar afectados pacten de común acuerdo con QI ESP la suspensión del servicio, suspensión del contrato o terminación del contrato.
- b. Cuando se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos siempre y cuando sean avisados oportunamente a los USUARIO por el Operador de Red.
- c. Al USUARIO le sea suspendido o cortado el servicio por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
- d. Se interrumpa el servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional.
- e. Se interrumpa el servicio por seguridad ciudadana y solicitadas por organismos de socorro o autoridades competentes.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Durante el período de suspensión del servicio QI ESP sólo podrá cobrar intereses de mora sobre los saldos insolutos. QI ESP suspenderá el servicio en los siguientes casos:

- a. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un USUARIO vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello QI ESP y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita QI ESP, y el USUARIO, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor, si QI ESP no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

- b. Suspensión en interés del Servicio: Es la suspensión que efectúa el Operador de Red para:

1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los USUARIO.
2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el USUARIO pueda hacer valer sus derechos. Los eventos anteriormente citados no constituyen falla en la prestación del servicio.
- c. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al USUARIO, tiene lugar en los siguientes eventos:
  1. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que ésta exceda en todo caso de un (1) período de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto.
  2. Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de QI ESP
  3. Dar al servicio público domiciliario de Energía Eléctrica, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado con QI ESP, sin previa autorización de la QI ESP.
  4. Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin previa autorización de QI ESP.
  5. Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o suscriptor distinto al beneficiario del servicio o USUARIO.
  6. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
  7. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
  8. Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no

- pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada.
9. Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de QI ESP o de los USUARIO.
  10. Impedir a los funcionarios, autorizados por QI ESP y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los medidores, siempre que hayan cumplido los requisitos previstos en este CONTRATO.
  11. No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y a la exigencia de QI ESP por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
  12. Conectar equipos sin la autorización de QI ESP a las acometidas externas.
  13. Efectuar sin autorización de QI ESP una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
  14. Se revenda el servicio a otro(s) usuario (s) o suscriptor(es)
  15. La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
  16. La falta de medición del consumo por acción u omisión del suscriptor o usuario
  17. Las demás previstas en la ley 142 de 1994 y normas concordantes.
- d. No procederá la suspensión del servicio por la causal establecida en el literal a) de esta cláusula cuando QI ESP:
1. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 137 de la ley 142 de 1994.

Si QI ESP procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

- e. QI ESP en el momento en que realice la suspensión del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación.
- f. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.
- g. Exista o no la suspensión, QI ESP puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al USUARIO.

## **CAPITULO V**

### **Terminación del contrato**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Este CONTRATO terminará en los siguientes eventos:

- a. Por mutuo acuerdo entre las Partes: Siempre y cuando no se afecten intereses de terceros. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del contrato de alguna de las Partes, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si QI ESP no ha recibido oposición, se terminará el contrato.
- b. Incumplimiento en el pago de las Facturas del USUARIO, por un periodo superior a 3 (tres) meses, previo aviso de QI ESP de la terminación del contrato y con la plena observancia del debido proceso.
- c. Por la suspensión del servicio por un período continuo de cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a QI ESP.

- d. Demolición del inmueble en el cual se presta el servicio. Ocurrido esto, QI ESP no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del USUARIO, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
- e. La adulteración o falsificación de la factura de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o cuando se haya hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, o para cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del mismo y sin perjuicio de las acciones penales a que hubiere lugar.
- f. Por la salida de QI ESP como agente del mercado eléctrico colombiano.
- g. Por decisión unilateral del USUARIO. Con excepción de los USUARIO localizados en áreas de servicio exclusivo, y en el caso que este contrato se celebre a término fijo, el USUARIO podrá dar por terminado este CONTRATO, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con QI ESP haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas de este CONTRATO, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato. En este caso, el USUARIO deberá avisar a QI ESP de su decisión de terminación unilateral con una antelación equivalente a un periodo de facturación.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los literales b) y c) de esta cláusula cuando QI ESP:

- h. Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994.

Si QI ESP procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas

circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el momento en que realice el corte del servicio QI ESP deberá entregar una comunicación escrita al USUARIO indicando la causal que dio origen a la medida.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉXTA - DISPOSICIÓN COMÚN A LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

Cuando sea procedente, previo el procedimiento establecido en este contrato y sin perjuicio de las sanciones previstas en el presente contrato, QI ESP cobrará, de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de detectarse la irregularidad, la revisión de las conexiones, el retiro y calibración de los medidores, la instalación de éstos y la adecuación de las conexiones y acometidas con el fin de garantizar una correcta medición del consumo y un acceso permanente al sitio de ubicación del medidor para la toma de lecturas, o revisiones periódicas.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA-REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE:**

Para restablecer el servicio, en los casos en que la suspensión o corte fueron imputables al USUARIO, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que QI ESP incurra, así como pagar los demás saldos a títulos de sanción o servicios previstos en este CONTRATO.

**CAPITULO VI**

**Facturación**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA – CONTENIDO DE LA FACTURA:** La factura expedida por QI ESP contendrá los siguientes elementos:

- a. El nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
- b. Nombre del USUARIO.
- c. Dirección del inmueble receptor del servicio.
- d. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.

- e. Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
- f. Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.
- g. Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
- h. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
- i. Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y corte del servicio.
- j. Valor total de la factura.
- k. Consumo en unidades físicas de los últimos 6 (seis) periodo de facturación, o de los últimos 3 periodos de facturación, cuando ella se realiza de manera bimestral.
- l. Los cargos autorizados por la CREG.
- m. El valor de las deudas atrasadas.
- n. Cuantía de los intereses moratorios y su tasa.
- o. Monto de los subsidios y su base de liquidación.
- p. Cuantía de la contribución por solidaridad y el proceso de su liquidación.
- q. Cargos por concepto de reconexión y reinstalación.
- r. Los demás cobros autorizados.

En la factura se podrán incluirse otros cobros a los que QI ESP tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa.

En las facturas expedidas por QI ESP, ésta cobrará los servicios públicos domiciliarios, prestados directamente, así como los otros servicios públicos prestados por otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para los que se hayan celebrado convenios con tal propósito, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales. Cuando se facturen los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo público y alcantarillado, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso

debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

**PARAGRAFO UNO:** QI ESP podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el USUARIO.

**PARAGRAFO DOS:** QI ESP Facturará y recaudará en conjunto el impuesto de alumbrado público en la factura de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, cumpliendo con las disposiciones de la normatividad vigente y previo acuerdo con cada municipio donde se atienda usuario final.

**PARAGRAFO TRES:** QI ESP podrá exigir al USUARIO garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, o con alguno de los mecanismos que se utilice en el mercado de energía mayorista.

**CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA – REMISIÓN Y ENTREGA DE LA FACTURA:**

Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento del USUARIO con cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el USUARIO registre para estos efectos dirección diferente.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA - IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.**

- Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de energía, su valor podrá establecerse así:

- a. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor, durante los últimos seis periodos de facturación, si este hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
- b. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores, medidos con instrumentos,

de la misma o de otras empresas de servicios públicos, durante los últimos tres períodos de facturación, si el número y las actividades de los consumidores beneficiados con el contrato de esos otros suscriptores, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

De no ser posible aplicar procedimientos descritos en los numerales anteriores, se determinará el consumo con base en aforo individual, que se haga teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA - CONDICIONES DE PAGO. - EI USUARIO** deberá efectuar el pago del servicio y demás aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en las facturas en los bancos y medios de pago señalados en la factura. Todo USUARIO está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado sólo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA- INTERESES DE MORA:** En el evento en que el USUARIO incurra en mora en el pago de las facturas por concepto de la prestación del servicio de energía y/o de otros servicios prestados, QI ESP, podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos a la tasa más alta permitida por la ley vigente en Colombia.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA - MODIFICACIONES:** Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de QI ESP, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación, publicación en página web de la prestadora QI ESP, o en la factura dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA – MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS. -** Las facturas expedidas por QI ESP, representativas de los bienes y servicios

suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los usuarios, las sanciones y obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, prestan mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia. Cuando no fuere posible medir razonablemente con instrumentos de medida técnicos o tecnológicos adecuados, los consumos, su valor se establecerá según lo dispuesto en la Cláusula 48 del presente contrato

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. -** Cualquier controversia que surja entre las partes con ocasión de la existencia, validez, celebración, ejecución, cumplimiento, terminación o liquidación de este CONTRATO, se someterán a la decisión de un Tribunal de Arbitramento conformado por un árbitro único y que tendrá como sede el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cali, CC. El árbitro será elegido de común acuerdo entre las partes, pero en caso de no lograrse este acuerdo, el árbitro será designado por sorteo público realizado por el CC. El Tribunal seguirá las reglas de procedimiento del CC y el laudo se proferirá en derecho.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA – INMUEBLES ARRENDADOS. -** Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble, serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador denuncie el contrato de arrendamiento ante la prestadora, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEPTIMA. – ACETACIÓN DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO.** Para que se acepte la denuncia se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a. Diligenciar y presentar ante QI ESP el formato establecido por estas para el denuncia del contrato de arrendamiento.
  - b. El propietario debe estar al día por concepto de los servicios públicos domiciliarios que se prestan en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato se está denunciando y por las sumas que a este correspondan.
  - c. El arrendatario debe estar al día con QI ESP por concepto de servicios públicos domiciliarios.
  - d. En caso de que el aval de un codeudor sea la garantía ofrecida, este debe estar al día con QI ESP por concepto de servicios públicos domiciliarios y deberá tener buen comportamiento de pago según las Centrales de Riesgo.
- b. Otorgar alguna de las garantías establecidas por QI ESP en las cláusulas del contrato de condiciones uniformes.
  - c. Entregar la documentación adicional establecida por QI ESP y señaladas en la cláusula sobre denuncia del contrato de arrendamiento.

**PARAGRAFO UNO.** Si la documentación aportada se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias y a las estipulaciones de este contrato, QI ESP procederán directamente a reconocer los efectos que se derivan de tal circunstancia, sin que sea necesario remitir ninguna comunicación. Una vez recibida la documentación respectiva, QI ESP tendrán un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación del formato correspondiente, para aceptarla o rechazarla.

**PARÁGRAFO DOS.** En el evento de que QI ESP no acepten la documentación entregada, se le informará al arrendador y al arrendatario, especificando las causas, para que realicen

los ajustes necesarios. La comunicación se enviará al arrendador y al arrendatario, a las direcciones indicadas en el denuncia, por mensajería especializada o correo certificado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su rechazo. El término para reconocer los efectos empezará a correr nuevamente a partir del momento que se realicen los ajustes a la documentación.

**TRIGESIMA OCTAVA -. VALOR DE LAS GARANTIAS.** De conformidad con la Ley 820 de 2003, o aquellas normas que la reglamenten, sustituyan, modifiquen o adicionen, el valor de la garantía o depósito será equivalente a dos (2) veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). QI ESP informará y divulgará esta información periódicamente.

**PARÁGRAFO UNO.** Cuando QI ESP haya celebrado acuerdos de manejo de garantías con terceros prestadores de servicios públicos domiciliarios, al determinar el cargo por unidad de consumo incluirán el promedio de estos servicios.

**PARAGRAFO DOS.** Para establecer el monto a garantizar, QI ESP, incluirán dentro del mismo, los tributos que deban incorporarse dentro de la factura de estos servicios.

**PARÁGRAFO TRES.** Si el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, QI ESP podrá ajustar hasta una vez al año el valor de la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo. El arrendatario, previa información por parte de QI ESP, deberá modificar la garantía o depósito. La comunicación de QI ESP se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado. Si dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al envío de la comunicación el arrendatario no ajusta el valor

de la garantía, el propietario del inmueble será solidario con la deuda de servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto al pago de los mismos, a partir de la fecha final requerida para el ajuste de la garantía.

**CLÁUSULA TRIGESIMA NOVENA. – GARANTIAS ADMISIBLES.** Para efectos de la aplicación del artículo anterior, se considerarán como garantías las otorgadas a favor de QI ESP, así:

- a. Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por QI ESP.
- b. Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- c. Póliza de seguros expedidas por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera.
- d. Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de QI ESP.
- b. Endoso de títulos valores expedidos por instituciones financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- c. Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera.

**PARÁGRAFO UNO.** QI ESP podrán aprobar otro tipo de garantía, previo análisis y concepto del Comité de Crédito y Cartera.

**PARÁGRAFO DOS.** Para efectos del presente contrato QI ESP no aceptarán garantías que contengan la cláusula de exclusión.

**CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA -. DEPÓSITO EN DINERO A FAVOR DE QI ESP.** Para la constitución de depósitos en dinero a favor de QI ESP, el arrendatario depositará ante la institución financiera y de acuerdo con el

procedimiento establecido por QI ESP, a su favor, y a título de depósito, una suma igual al valor de la garantía señalada en este contrato.

Los dineros entregados en depósito, junto con sus rendimientos, serán de propiedad del constituyente y en consecuencia a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prórrogas, serán reembolsados a este.

**CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA – VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS.** -Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y (tres) 3 meses más, posteriores a la fecha de terminación del contrato.

**CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA- EFECTOS DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO.-** El propietario o poseedor no será solidario en las obligaciones y derechos derivados del contrato de servicios públicos y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación que transcurre en el momento en que se efectúe la denuncia del contrato, siempre y cuando se remitan las garantías constituidas y la documentación indicada en la cláusula trigésima novena del presente contrato y las mismas sean aceptadas por QI ESP.

A partir de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento indicada en el denuncia, el propietario o poseedor será nuevamente solidario con las deudas que se deriven de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto a su pago, salvo que se renueve oportunamente la garantía y la denuncia del contrato de arrendamiento.

Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y es necesario hacer uso de la garantía para su pago, el propietario o poseedor vuelve a ser solidario por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión hecha por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una

nueva. Si en forma no autorizada por QI ESP, se detecta en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato fue denunciado, el cambio de uso a no residencial, QI ESP comunicarán lo anterior al propietario y al arrendatario, indicándoles además que a partir de la identificación del cambio de destinación el propietario o poseedor será solidario con las deudas provenientes del contrato de prestación del servicio.

PARÁGRAFO. El hecho de que el contrato de arrendamiento de un inmueble se encuentre denunciado ante QI ESP, no exime al propietario de efectuar las reparaciones que sean necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios de acuerdo con el Artículo 8 de la Ley 820 de 2003.

**CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA TERCERA-SOLICITUD DE RECONEXION EN LOS INMUEBLES ARRENDADOS.** - En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, el propietario o poseedor, o el arrendatario del inmueble podrán solicitar a QI ESP, la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso de que la solicitud de reconexión la haga el arrendador, el propietario o el poseedor del inmueble.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no podrá, en ningún caso, ser motivo para que QI ESP se nieguen a la reconexión.

**CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA CUARTA. RENOVACION DE LAS GARANTIAS.** - En caso de ser renovado el denuncia del contrato de arrendamiento, el cual debe realizarse como mínimo treinta (30) días antes del vencimiento del término inicial, el arrendatario deberá renovar también la garantía, de conformidad con lo señalado en este contrato.

Si no se renueva el denuncia del contrato de arrendamiento y/o su garantía, y existen

deudas pendientes a cargo del arrendatario, se descontará el valor de los servicios prestados hasta la fecha del denuncia de terminación, y QI ESP autorizarán la devolución al arrendatario de la garantía o su saldo, según sea el caso. El depósito en dinero, se devolverá al depositante dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a dicha autorización.

**CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA QUINTA. APLICACIÓN DE PAGOS CON LA GARANTÍA.** Si es necesario utilizar la garantía para cubrir los pagos insolutos a cargo del arrendatario, el pago se aplicará a los conceptos cubiertos por la garantía que hayan sido informados en la denuncia del contrato de arrendamiento. La garantía será afectada también con las sumas adeudadas por concepto de recuperación consumos como consecuencia de anomalías detectadas en la instalación.

**CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEXTA. – INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO.** - Si hay incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario luego de aprobada la denuncia del contrato de arrendamiento y su garantía, y por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio hasta la fecha de terminación del contrato de arrendamiento denunciado por el arrendador y arrendatario, QI ESP podrán hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si estos no fueren suficientes, suspenderán el servicio y podrán ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario. Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y se va a hacer efectiva la garantía para el pago de estos, QI ESP comunicarán tal decisión al arrendador y al arrendatario, y el propietario o poseedor vuelven a ser solidarios por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión hecha por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva. La comunicación de QI ESP se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado.

## **CAPÍTULO VII**

### **Procedimiento para detección, evaluación y comprobación de anomalías**

**CLAUSULA CUADRAGESIMA SEPTIMA - RECUPERACION DE ENERGIA.** - En caso de detectar alguna pérdida de energía no técnica en los equipos de medida o acometidas que condujeron a que los consumos reales no fueran registrados en su totalidad, QI ESP, de conformidad con el artículo 150 de la ley 142 de 1994, podrá cobrar los consumos no registrados ni facturados hasta cinco (5) períodos de facturación basados en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor y/o usuario, en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

**CLAUSULA CUADRAGESIMA OCTAVA - EVALUACION Y COMPROBACION DE LAS ANOMALIAS.** - En ejercicio del derecho de recuperación de pérdidas no técnicas, QI ESP, podrá efectuar revisiones, con el propósito de verificar el correcto funcionamiento del sistema de medición del inmueble, el cual consta de las siguientes actividades básicas:

Una vez ubicado el predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida que se pretende verificar, el funcionario y/o contratista, se identifica, solicita la presencia del propietario y/o usuario y/o suscriptor (mayor de edad), para realizar la revisión informándole el derecho a solicitar asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión; transcurrido un plazo máximo de Cuarenta y cinco (45) minutos sin hacerse presente el testigo, se hará la revisión y pasará a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo del usuario y el estado de las conexiones eléctricas del predio, constatando el cumplimiento de los aspectos técnicos generales derivados del Contrato de Servicios Públicos.

El funcionario y/o contratista diligencia el formato de Acta de Inspección Técnica y/o Verificación, en original y copia, en la que describe claramente la falla detectada, entregando copia a la persona hábil que haya atendido la revisión, quien deberá firmarla, en caso de no hacerlo, se dejará constancia de ello; el original se remitirá al subproceso Gestión y Control de Pérdidas de Energía.

En el mismo momento en que se detecte la falla, la empresa procederá a eliminar la causa o causas que la originaron o a reemplazar el elemento informando al suscriptor y/o usuario las adecuaciones en las instalaciones eléctricas que debe asumir y el término para su cumplimiento.

Si de la revisión se deduce que es necesario retirar el medidor por anomalía o irregularidad, la empresa procede a retirarlo para enviarlo al laboratorio; si el medidor tiene error en la medida se procede a instalarle el sello de control y se lleva a la empresa para ser enviado a calibración, se le advierte al suscriptor y /o usuario que puede asesorarse y hacerse acompañar de un técnico particular; se deja constancia de todo lo actuado en el Acta de Inspección Técnica y/o Verificación.

El subproceso Gestión y Control de Pérdidas de Energía realiza análisis y verificación de los datos del predio en el SIC (Sistema de Información Comercial) y el archivo del usuario, tales como: análisis de consumos, reincidencias, etc., y la causal detectada, emite concepto técnico y entrega al Grupo encargado de realizar el procedimiento de recuperación de energía por pérdidas no técnicas, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la revisión.

El Grupo encargado de realizar el procedimiento recibe los documentos remitidos por el subproceso Gestión y Control de Pérdidas de Energía, determina la causal para el cobro de la recuperación, las pruebas que pretende hacer valer tales como: acta(s) de inspección (es) técnica (s), prueba de un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, que permita identificar o detectar alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del

medidor de Energía o equipo de medida, o en los elementos de seguridad que impidan o hayan impedido el normal registro de consumos. Análisis histórico de consumos, mediciones efectuadas a través de medidor testigo, fotografías, videos, ayudas tecnológicas y conceptos técnicos, etc.

Realiza en el sistema una pre liquidación del valor de la energía a recuperar.

Elabora y envía al propietario y/o suscriptor y/o usuario comunicación del inicio de la actuación administrativa para que se presente a la Empresa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la comunicación, para controvertir el cobro, las pruebas practicadas por la empresa y/o aportar las que considere pertinentes, procedentes y conducentes para el ejercicio de su defensa.

Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, el propietario y/o suscriptor y/o usuario, no controvierte el cobro, ni las pruebas practicadas, se procederá a emitir el acto administrativo que corresponda y se cita para la notificación personal.

Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la citación, el propietario y/o suscriptor y/o usuario, no se presenta para la notificación personal, se procede a notificar por aviso.

Si el propietario y/o suscriptor y/o usuario controvierte el cobro, presenta el escrito de descargos y solicita la práctica de pruebas se decretarán mediante auto, previo análisis de su conducencia, procedencia y pertinencia, teniendo como medios de prueba los consagrados en el artículo 165 de Código de Procedimiento Civil, el auto señalará el objeto de las mismas, la hora y el término de su práctica, el cual no deberá ser inferior a diez (10) días ni superior a treinta (30) días y la fecha de vencimiento del término probatorio, los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez, sin que sobrepase los treinta (30) días. Contra el auto de pruebas sólo procede el recurso de

reposición. El escrito de descargos, deberá contener por lo menos lo siguiente:

- a. Número del acta de Inspección técnica o verificación, número del contador y número del código de cuenta.
- b. Nombres y apellidos, firma, domicilio, dirección, número de la cédula del propietario, suscriptor y/o usuario o de su representante o apoderado.
- c. Documento que acredite la calidad en que actúa.
- d. Poder debidamente autenticado, si quien actúa lo hace a nombre del propietario, suscriptor y/o usuario.
- e. Exposición detallada y precisa sobre las razones de su defensa.
- f. Relación de las pruebas que pretenda hacer valer.

Las pruebas que sean requeridas por el suscriptor y/o usuario y que por sus características contemplen un costo para su práctica, podrán ser cobradas a éste por la empresa.

Se envía copia del auto de pruebas al suscriptor y/o usuario, con el fin de garantizar el principio de publicidad y contradicción, indicándole que contra el auto que niega pruebas, procede el recurso de reposición ante el funcionario que lo emitió, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo.

Analizados los descargos y concluido el término probatorio, la Empresa emite el acto administrativo de liquidación, en forma motivada.

Cita al propietario y/o suscriptor y/o usuario, para que se presente a la Empresa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo, a notificarse personalmente del Acto Administrativo, con la advertencia que contra dicha decisión procede presentar en un mismo escrito los recursos de reposición ante el funcionario encargado del procedimiento y en subsidio el de apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación.

Si no se presenta a notificarse personalmente se da aplicación al artículo 69 del C.P.A.C.A vencido el término de los cinco (5) días siguientes a la notificación personal o por aviso, sin que el propietario, suscriptor y/ o usuario interponga los recursos, el acto administrativo de liquidación quedará en firme.

Si el propietario y/o suscriptor y/o usuario sólo interpone el recurso de reposición, una vez analizado el escrito, se desata, confirmando, modificando o revocando la decisión inicial contra la que no procede ningún recurso quedando agotada la Vía Administrativa.

Si el propietario y/o suscriptor y/o usuario interpuso el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, se resuelve el de reposición mediante Resolución motivada y se concede el de apelación ordenándose la remisión a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.

Contra la decisión que rechace el recurso de Apelación, procederá el recurso de Queja, en los términos consagrados en el artículo 74 numeral 3 del C.P.A.C.A.

Resuelto el recurso de apelación por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se recibe la resolución que contiene la decisión, se anexa al expediente y se da cumplimiento comunicándole al propietario y/o usuario y/o suscriptor.

Agotada la Vía Administrativa y una vez en firme la decisión, QI ESP, cargará en la factura los valores a que haya lugar.

**CLAUSULA CUADRAGESIMA NOVENA - EVALUACION Y COMPROBACION DE LAS ANOMALIAS. - TIPIFICACION DE CONDUCTAS QUE DAN LUGAR A RECUPERAR ENERGÍA.** A continuación, se describen las conductas consideradas violatorias del Contrato de condiciones Uniformes y se establece el procedimiento para cobrar la energía dejada de facturar, que se aplicará en cada caso.

- a. Irregularidad en las conexiones o aparatos de medición o control o alteraciones que impidan su normal funcionamiento.
- b. Derivación del servicio mediante una acometida antes del aparato de medición, o conexión de equipos o aparatos a las acometidas externas sin la autorización de QI ESP  
Reconexión no autorizada de un servicio suspendido.
- c. Utilizar el servicio a través de una acometida irregular.

**CLAUSULA QUINCUAGÉSIMA - PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR LA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR COMO CONSECUENCIA DE UNA ANOMALÍA O DE UNA IRREGULARIDAD DERIVADA DE UN INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES:** La no variación de consumo no es prueba para desvirtuar y dejar sin validez la existencia de la anomalía y/o irregularidad encontrada toda vez que esta se encuentra determinada y probada en el Acta de Revisión, informe de laboratorio y todas las demás pruebas obtenidas.

- a. La energía dejada de facturar, se calculará de la siguiente manera:
  - ❖  $CE \times \text{Número de meses a recuperar} - CF$  de los mismos períodos sobre los cuales se recupera energía.
  - ❖  $CF = \text{Consumo Facturado.}$
  - ❖  $CE = \text{Consumo Estimado.}$  Este el consumo que la empresa considera que el usuario debió facturar en condiciones normales, es decir sin la existencia de la irregularidad y/o la anomalía
- b. El consumo estimado se puede obtener con cualquier de los siguientes métodos:
  - ❖ Con base en el porcentaje - de error del medidor, dictaminado por el Laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

- ❖ Con base en el promedio de los consumos posteriores a la normalización de la medida.
- ❖ Con base en el censo de carga del usuario.
- ❖ Con base en la corriente registrada en las líneas directas y/o acometidas irregulares.
- ❖ Con base en las corrientes registradas por la acometida principal.
- ❖ Con base en el porcentaje de error consignado en el acta de visita.
- ❖ Con base en el consumo promedio del estrato al cual pertenece el usuario, siempre y cuando este corresponda a un usuario residencial

Para el caso del censo de carga, el consumo estimado se determinará de la siguiente manera: el aforo de carga individual del predio multiplicado por el factor de utilización y por el tiempo de permanencia de la irregularidad tomado en horas.

- c. En caso de anomalía y/o irregularidad en la medición o en los elementos de conexión de la Energía reactiva, se procederá de acuerdo con lo establecido en la Regulación vigente para este aspecto.
- d. Tarifa Vigente: La tarifa vigente en el caso residencial será la del rango de consumo donde se ubique el consumo mensual calculado por QI ESP y en el caso no residencial será la tarifa máxima de Energía según la clase de servicio, nivel de voltaje y sistema de facturación.

**CLAUSULA QUINCUAGÉSIMA PRIMERA - EFECTOS PENALES.** Tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que, para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto. Delito contemplado en el artículo 256 del Código Penal el cual dispone:

**“Defraudación de Fluidos:** el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural o señal de telecomunicaciones, en

perjuicio ajeno incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

De acuerdo con las leyes aplicables en materia penal, QI ESP a través de su Representante Legal, podrá recurrir a la autoridad competente conforme con los parámetros establecidos, a presentar la querrela correspondiente para ejercer la acción penal por el uso indebido o fraudulento del servicio domiciliario de energía y adelantar las acciones judiciales necesarias para obtener el restablecimiento del derecho y el resarcimiento del daño ocasionado por la conducta punible.

#### **CLÁUSULA QUINCUAGESIMA SEGUNDA – DISPOSICIÓN FINAL.**

Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, las normas internas de QI ESP, las cláusulas especiales que se pacten con los usuarios y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de QI ESP, el día 20 de Junio de 2018.

**Lindsay Gómez Padilla**  
**Representante Legal**