

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE RENOVATIO TRADING AMERICAS
S.A.S. E.S.P.**

Tabla de contenido

1. Condiciones Contractuales	5
1.1. Definiciones	5
1.2. Objeto del contrato	11
1.3. Partes del contrato	11
1.4. Naturaleza del contrato	11
1.5. Existencia del contrato	11
1.6. Régimen jurídico	11
1.7. Área de prestación del servicio	12
1.8. Falla en la prestación del servicio	12
1.9. Capacidad a contratar	12
1.10. Tipo de mercado	12
1.11. Condiciones para la prestación del servicio	12
1.12. Modificaciones al contrato de condiciones uniformes	13
1.13. Cesión del contrato	13
1.14. Vigencia del contrato	14
2. Derechos y Obligaciones de las Partes	14
2.1. Derechos de Renovatio	14
2.2. Derechos del suscriptor y/o usuario	15
2.3. Obligaciones de Renovatio	15
2.4. Obligaciones del suscriptor y/o usuario	15
2.5. Causales para liberación de obligaciones	16
3. Condiciones técnicas	17
3.1. Requisitos de la conexión	17
3.2. Solicitud del suministro	18
3.3. Negación del servicio	18
3.4. Puesta en servicio de la conexión	18
3.5. Determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios	18
3.6. Propiedad de las conexiones domiciliarias	19

4. Registro de frontera	19
5. Sistema de medición y determinación del consumo	20
5.1. Características técnicas de los medidores	20
5.2. Garantía	21
5.3. Adquisición del equipo de medida	22
5.4. Instalación	22
5.5. Localización del medidor	22
5.6. Control y verificación	23
5.6.1. Procedimiento para la revisión del sistema de medición	23
5.7. Retiro del equipo de medida para revisión en laboratorio	23
5.8. Instalación provisional del medidor	23
5.9. Reposición de equipo de medida	24
5.10. Sellado de las instalaciones	24
5.11. Determinación del consumo facturable	25
5.11.1. Aforo individual de carga	25
5.11.2. Cálculo por “Promedio de consumos registrados”	26
5.11.3. Cálculo por “Capacidad instalada”	26
5.11.4. Cálculo por “Porcentaje registrado por el medidor”	27
5.11.5. Cálculo por “Potencia instantánea”	27
5.12. Determinación del consumo para suscriptor y/o usuario que presenta desviaciones significativas	28
5.13. Determinación del consumo para suscriptor y/o usuario con subregistro de energía por fallas técnicas o de fuerza mayor	28
5.14. Determinación del consumo para suscriptor y/o usuario con ausencia de registro de energía por fuerza mayor	29
5.15. Determinación del consumo por incumplimiento al presente contrato	29
5.15.1. Detección de anomalías	29
5.15.2. Evaluación y verificación de las anomalías	30
5.15.3. Pliego de cargos	31
5.15.4. Descargos	31
5.15.5. Determinación de la cuantía de las consecuencias económico-jurídicas y otros rubros asociados	31
5.16. Medición, determinación y cobro de energía reactiva	32
6. Facturación	33
6.1. Costo de prestación del servicio	33

6.2.	Liquidación del consumo.....	34
6.3.	Facturación pospago.....	34
6.4.	Contenido de la factura	34
6.5.	Periodo de facturación	35
6.6.	Oportunidad y lugar de entrega de la factura	35
6.7.	Cobros inoportunos.....	36
6.8.	Intereses	36
6.9.	Renuncia al requerimiento para constituirse en mora.....	36
6.10.	Forma de pago.....	36
6.11.	Mérito de la factura	37
6.12.	Reportes y centrales de riesgo.....	37
6.12.1.	Autorización.....	37
7.	Calidad del servicio.....	38
7.1.	Calidad y continuidad del servicio	38
7.2.	Falla en la prestación del servicio	38
7.3.	Responsabilidad sobre la red interna	40
7.4.	Notificación de las interrupciones programadas	40
7.5.	Reparaciones en la falla del servicio	40
7.6.	Fuerza mayor o caso fortuito.....	40
7.7.	Desarrollo de la revisión y/o verificación en campo	41
8.	Suspensión del servicio	41
8.1.	Causales de suspensión del servicio.....	41
8.2.	Corte del servicio	42
8.3.	Restablecimiento del servicio	43
8.3.1.	Reconexión	43
8.4.	Valores a cobrar por suspensión y reconexión del servicio	44
9.	Quejas, peticiones, reclamaciones y/o recursos	44
9.1.	Requisitos para presentar un PQR.....	44
9.2.	Recepción de la PQR.....	45
9.2.1.	Reclamación por medio escrito.....	46
9.2.2.	Reclamación por vía telefónica.....	46
9.2.3.	Reclamación Web	46
9.3.	Situaciones en las que no procede un recurso.....	46
9.4.	Notificaciones.....	46

10. Terminación del contrato	47
10.1. Procedimiento para el cambio de comercializador	47
10.2. Consecuencias económico-jurídicas	48
11. Exoneración de responsabilidades por daños y perjuicios	49
12. Solución de diferencias	49
13. Aceptación y ejecución	50
14. Gastos Legales	50
15. Notificaciones	51

De conformidad con lo establecido en el Título VIII, Capítulo I de la Ley 142 de 1994 y lo establecido en el establecido en la Resolución CREG 108 de 1997, y aquellas otras entidades normativas, que las modifiquen, desarrollen, subroguen, sustituyan y deroguen. El presente documento contiene las condiciones uniformes establecidas por RENOVATIO TRADING AMÉRICAS SAS ESP, para prestar el servicio de energía eléctrica a sus clientes finales, sean estos regulados o no regulados.

En consecuencia, el suministro de energía eléctrica que RENOVATIO TRADING AMÉRICAS SAS ESP., y en general la relación de esta compañía con sus clientes o usuarios se registrará, de conformidad con el artículo 132 de la Ley 142 de 1994, por lo establecido en la Ley 142, las presente condiciones uniformes y las condiciones especiales que se establezcan para cada cliente o usuario y que se encontrarán en las ofertas mercantiles o proyecciones tarifarias aceptadas al inicio del suministro de energía.

1. CONDICIONES CONTRACTUALES:

1.1. Definiciones:

El suministro de energía eléctrica por parte de RENOVATIO TRADING AMERICAS S.A.S. E.S.P. (en adelante RENOVATIO o el COMERCIALIZADOR) al SUCRIPTOR Y/O USUARIO se realizará de acuerdo con las definiciones que han hecho las leyes 142 y 143 de 1994 y aquellas que las modifiquen, complementen o adicionen; por lo establecido en las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG 108 de 1997, 070 de 1998, 038 de 2014, el Reglamento de Distribución, o aquellas que las modifiquen, adicionen, complementen o deroguen; por el Ministerio de Minas y Energía – MINMINAS y demás autoridades competentes; el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE.

A continuación, se definen los términos de uso general y más frecuente dentro de la ejecución del suministro de energía y la existencia de la relación contractual respectiva. En la interpretación del presente contrato y en general cualquier acto que realicen las partes durante la vigencia del presente contrato, deberá realizarse teniendo en cuenta las definiciones aquí presentadas; en caso en que las presentes condiciones uniformes no tenga una definición del término o palabra utilizado, Las Partes deberán buscar definición de dicha palabra, en primera medida en la Ley 142 de 1994, posteriormente en la Ley 143 de 1994, seguido en la Resolución CREG 108 de 1997, las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG.

En caso en que ninguna de las entidades normativas arriba referidas no cuente con la definición de la palabra o término utilizado durante la ejecución del suministro de energía, Las Partes acuerdan que se deberá utilizar el sentido técnico, profesional y común de la expresión, lo anterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 del Código Civil Colombiano:

- **Acometida:** Derivación de la red local del servicio de energía eléctrica que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios y, en general, en las Unidades Inmobiliarias Cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general. Se definen los tipos de la acometida como:
 - Trifásica: Tres fases o tres fases y un neutro (Tetrafilar).
 - Bifásica: Dos fases y un neutro (Trifilar).
 - Monofásica: Una fase y un neutro (Bifilar).

- **Acometida No Autorizada o fraudulenta:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida, o de la conexión, efectuada sin la autorización del comercializador prestador del servicio 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 SUCRIPTOR 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.

- **Activos del nivel de tensión 1:** Son los activos de uso conformados por los transformadores de distribución secundaria con sus protecciones y equipos de maniobra, al igual que por las redes de transporte que operan a tensiones menores de 1 kV.

- **Activos de Nivel de tensión 2:** Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV

- **Activos de Nivel de tensión 3:** Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor de 62 kV

- **Activos del uso del STN:** Son aquellos activos de transmisión de electricidad que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV, y son remunerados mediante Cargos por Uso del STN.

- **Activos de uso de STR y SDL:** Son aquellos activos de transmisión de electricidad que operen a tensiones inferiores a 200 kV, se clasifican en Unidades Constructivas UC, no son Activos de Conexión, y son remunerados mediante cargos por uso de STR o SDL.

- **Aforo**: Actividad tendiente a determinar el consumo del SUCRIPTOR Y/O USUARIO o las necesidades de modificación de la carga autorizada o de los equipos de suministro o la medición del consumo de energía, mediante procedimientos diferentes al uso del equipo de medición.
- **Anomalía**: Alteración o daño en las instalaciones eléctricas o en el medidor del inmueble del SUCRIPTOR Y/O USUARIO que afecta la medida real del consumo de energía.
- **Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, ASIC**: Dependencia del Centro Nacional de Despacho CND de que tratan las Leyes 142 y 143 de 1994, encargada del registro de fronteras comerciales y de los contratos de energía a largo plazo; de la liquidación, facturación, cobro y pago del valor de los actos, contratos y transacciones y en general de todas las obligaciones que resulten por el intercambio de energía en la bolsa, para generadores y comercializadores.
- **Aumento de Carga**: Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble.
- **Carga o capacidad Instalada**: Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.
- **Comercialización de Energía Eléctrica**: Actividad consistente en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o al SUCRIPTOR Y/O USUARIO final.
- **Comercializador**: Persona jurídica cuya actividad principal es la comercialización de energía eléctrica.
- **Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)**: Órgano Estatal del orden nacional encargado, en virtud de las Leyes 142 y 143 de 1994 de establecer la regulación aplicable para las actividades de la cadena de valor que componen el servicio de energía eléctrica, entre estos la actividad de comercialización de energía.
- **Conexión**: Conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. Los elementos de la conexión comprenden la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.
- **Consumo**: Cantidad de kilovatios hora (kWh) de energía activa o kilovares hora (kVarh) de energía reactiva, recibidos por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO en un período de facturación, leídos en los equipos de medición respectivos, o estimados mediante la metodología que este contrato establece.

- **Consumo Anormal:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo SUCRIPTOR Y/O USUARIO, o con los promedios de consumo de otros SUCRIPTOR Y/O USUARIOS con características similares, presentan desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la RENOVATIO.
- **Consumo Estimado:** Es el consumo calculado según alguno de los métodos definidos en el presente contrato, cuando no es posible establecerlo por el método normal.
- **Consumo Facturado:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas 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 Promedio:** Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.
- **Corte del Servicio:** Desinstalación del medidor o la acometida en terreno, causada por la 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 las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público de Energía y en las demás disposiciones vigentes que rijan la materia.
- **Defraudación de Fluidos Eléctricos:** Conducta ilícita, penalizada en el Código Penal Colombiano, consistente en la apropiación de energía eléctrica por cualquier mecanismo clandestino o alternado los sistemas de control o los medidores.
- **Demanda Desconectable:** Actividad que realiza uno de los clientes o usuarios del servicio de energía de Renovatio Trading Américas SAS ESP., ya sea acordada y conforme a las reglas definidas en otro contrato con el mismo Renovatio o con otro comercializador y/o agregador de demanda, de acuerdo con lo establecido en la Regulación aplicable para esta actividad.
- **Demanda Máxima:** Potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un periodo dado, expresada en kilovatios (kW).
- **Desviación Significativa del Consumo:** Aumento o reducción del consumo en un periodo determinado que sea superior a lo considerado en el presente contrato, comparado con los promedios de los últimos tres periodos de facturación.

- **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.
- **Energía Activa:** Energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo, movimiento, iluminación, calor, etc.
- **Energía Reactiva Inductiva:** Es la energía eléctrica utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas. No se puede transformar en energía útil.
- **Equipo de Medida:** Conjunto de dispositivos (transformadores de medida, medidores y cableado) destinados a la medición o registro del consumo de energía. En relación con un punto de conexión lo conforman todos los transformadores de medida, medidores y el cableado necesario para ese punto de conexión.
- **Factor de Potencia:** Relación entre potencia activa (kilovatios) y potencia aparente (kilovolt amperios) del mismo sistema eléctrico o parte de él.
- **Factor del Medidor:** Es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un periodo determinado. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencia.
- **Factura de Cobro:** Es la cuenta de cobro que una RENOVATIO prestadora de servicios públicos entrega o remite al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. Esta factura presta mérito ejecutivo por disposición de la ley.

En el caso de consumos prepagos, es el acto de cobrar, a solicitud del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente.

- **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.

- **Frontera Comercial:** Punto de conexión entre agentes a las redes del Sistema de Transmisión Nacional STN y los Sistemas de Transmisión Regional o los Sistemas de Distribución Local STR/SDL. Son los puntos de consumo de energía del SUCRIPTOR y/o USUARIO atendidos por comercializadores diferentes al distribuidor local o que estén conectados directamente a una red de transmisión.
- **Frontera de Demanda Desconectable:** Frontera Comercial utilizada para medir los consumos de la demanda desconectable de un usuario.
- **Fuerza Mayor y Caso Fortuito:** De conformidad con lo definido en el artículo 62 del Código de Civil, es todo evento o circunstancia irresistible e imprevisible que ocurra durante la ejecución del presente contrato y que afecte el suministro de energía y en general el cumplimiento de las obligaciones que se encuentran a cargo de las partes.
- **Garantía:** Afianzamiento para la seguridad del pago de una obligación definidas por RENOVATIO, de acuerdo con las condiciones particulares de cada USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.
- **Interés de Mora:** Suma de dinero adicional al valor o precio facturado por el suministro de energía que se cobra al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR por el retardo en el pago de la(s) factura(s) de cobro o de servicio público anteriores.
- **Medidor:** Es el dispositivo que mide la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva, o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.
- **Mercado de Comercialización:** Es el conjunto de usuarios regulados y no regulados conectados a un mismo sistema de transmisión regional y/o distribución local, servido por un mismo Operador de Red.
- **Mecanismos Para Asegurar el Pago:** Son las garantías entregadas por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO a RENOVATIO con la finalidad de cubrir el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo de que trata el artículo 56 del Reglamento de Comercialización y el momento del cambio de Comercializador cuando así el SUCRIPTOR Y/O USUARIO lo haya dispuesto.

- **Nivel de Tensión:** Rango de tensión desde el cual se presta el servicio según la siguiente clasificación: (Según la clasificación del RETIE). Alta Tensión: $57.5 \text{ kV} \leq V_{ff} \leq 220 \text{ kV}$; Media Tensión: $1000 \text{ V} < V_{ff} < 57.5 \text{ kV}$; y Baja Tensión: $25 \text{ V} \leq V_{ff} \leq 1000 \text{ V}$
 - Nivel 1: Tensión nominal inferior a 1 kV (Baja Tensión)
 - Nivel 2: Tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV (Media Tensión)
 - Nivel 3: Tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor a 57,5 kV (Media Tensión)
 - Nivel 4: Tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV (Alta Tensión) y menor de 220 kV.

 - **NTC:** Norma Técnica Colombiana avalada por el ICONTEC.

 - **Número de Identificación del Usuario o NIU:** Se refiere al número de identificación que el operador de red asigna a cada uno de los Usuarios conectados a su sistema.

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

 - **Período De Facturación:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble.

 - **Petición:** Solicitud de un SUCRIPTOR Y/O USUARIO dirigida a RENOVATIO, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta.

 - **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.

 - **Queja:** Es la expresión de inconformidad del SUCRIPTOR Y/O USUARIO con respecto a la conducta y/o acciones del personal de RENOVATIO o sus
- CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA
ELÉCTRICA DE RENOVATIO TRADING AMERICAS S.A.S. E.S.P.

contratistas, afectando la prestación del servicio o la atención del SUCRIPTOR Y/O USUARIO incurriendo en el incumpliendo de la Ley o del presente Contrato de Condiciones Uniformes.

- **Reconexión del servicio:** Restablecimiento del suministro de energía eléctrica cuando previamente se ha suspendido.
- **Reclamación:** Es el requerimiento que el SUCRIPTOR Y/O USUARIO realiza a RENOVATIO para que revise, modifique, aclare y/o corrija determinadas actuaciones que en su concepto afecten sus derechos como SUCRIPTOR Y/O USUARIO del servicio de suministro de energía eléctrica.

Estas reclamaciones son de la esencia del contrato de condiciones uniformes que a través del presente documento se regula.

- **Sello:** Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a RENOVATIO.
- **Sistema de Distribución Local, SDL:** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los niveles de tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en uno o varios Mercados de Comercialización.
- **Sistema de Transmisión Regional, STR:** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión al Sistema de Transmisión Nacional y el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el Nivel de Tensión 4 y que están conectados eléctricamente entre sí a este Nivel de Tensión, o que han sido definidos como tales por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Un STR puede pertenecer a uno o más Operadores de Red.
- **Sistema de Transmisión Nacional, STN:** Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas con sus correspondientes módulos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220kV.
- **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD):** Organismo del orden nacional, encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.
- **Suscriptor y/o Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.
- **Suscriptor y/o Usuario No Regulado:** Es una persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a un determinado valor o a un consumo mensual mínimo de energía, definidos por la Comisión de Regulación de

Energía y Gas, por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos.

- **Suscriptor y/o Usuario Regulado:** Persona natural o jurídica que requiere habitualmente de los servicios de la RENOVATIO y sus compras de energía están sujetas a las tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Para efectos de la aplicación del presente contrato el SUCRIPTOR Y/O USUARIO es el género que comprende las especies: usuario, suscriptor, propietario, poseedor, tenedor y en general las personas obligadas ya sea como parte o solidariamente conforme a lo dispuesto en la ley 142 de 1994, Art. 130.

- **Suspensión del Servicio:** Interrupción temporal del suministro de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley, en la regulación, en el presente contrato o en las condiciones especiales pactadas con el SUCRIPTOR Y/O USUARIO.
- **Tarifa:** Es el valor resultante a aplicarle y sumar el valor del costo unitario (suma de los componentes G-T-D y C), el factor del subsidio o de las contribuciones, según sea el uso de la energía, el estrato socioeconómico para el uso residencial y/o clasificación de la actividad económica realizada en la Frontera Comercial.

Dicho valor se aplica a cada kilovatio hora suministrado al SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

- **Telemedida:** Actividad realizada por Renovatio Trading Américas SAS ESP., o quien ella delegue para obtener, de manera remota, directa o presencial la cantidad de energía consumida por un usuario o suscriptor del servicio de energía en un espacio de tiempo determinado.

1.2. Objeto del Contrato:

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales RENOVATIO presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero pagado oportunamente, determinado según el régimen regulatorio tarifario establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, en favor de todos los usuarios regulados y no regulados, en adelante, "el SUCRIPTOR y/o USUARIO", quien utiliza la energía y está obligado a dar cumplimiento a las estipulaciones aquí consignadas.

Lo establecido en el presente contrato regirá igualmente para los SUCRIPTOR y/o USUARIOS no regulados, con excepción del precio y las condiciones

especiales que se pacten dentro de la oferta comercial y su respectiva aceptación.

1.3. Partes del Contrato:

De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, son partes del contrato:

- RENOVATIO TRADING AMERICAS S.A.S. E.S.P., identificada con Nit 900.589.503-6, quien en adelante se denominará “RENOVATIO” y
- Aquella persona natural o jurídica que se beneficia del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, como poseedor o tenedor del mismo, en adelante “EL SUCRIPTOR y/o USUARIO”. Una vez celebrado el contrato serán solidarios los derechos y deberes de las partes.

1.4. Naturaleza del Contrato:

De conformidad con lo establecido en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, el presente contrato de suministro de energía eléctrica, es un contrato de carácter privado, que se rige por lo establecido en la referida ley y lo establecido en la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG, que además es un contrato de adhesión, consensual y uniforme.

Su interpretación y armonización atenderá la jerarquía normativa en materia de servicios públicos domiciliarios, la regulación, los códigos de comercio y civil y las demás normas vigentes aplicables. Las condiciones especiales o particulares que se pacten con el SUCRIPTOR Y/O 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.

1.5. Existencia del Contrato:

De conformidad con el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, existe Contrato de Servicio Público de Energía desde que RENOVATIO define las Condiciones Uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el Usuario y/o Suscriptor acepta las mismas.

1.6. Régimen Jurídico:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 142 de 1994, los actos de todas las RENOVATIOs de servicios públicos se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado, salvo que la mencionada ley disponga lo contrario.

1.7. Área de Prestación del Servicio:

En virtud de la suscripción de este contrato, RENOVATIO podrá suministrar el servicio de energía eléctrica en el inmueble del SUCRIPTOR Y/O USUARIO en cualquier lugar del territorio nacional siempre que sea permitido por la normatividad vigente en la materia.

1.8. Falla de Prestación del Servicio:

La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la RENOVATIO en el contrato de servicios públicos domiciliario y en consecuencia la misma es responsabilidad del Operador de Red como prestador de dicho servicio.

El incumplimiento del Operador de Red(OR), en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio (Art.136, Ley 142 de 1994).

En todo caso, RENOVATIO se encuentra obligado a colaborar en todas las gestiones necesarias para que el responsable de la prestación del servicio supere la falla en la prestación del servicio.

1.9. Capacidad de contratar:

Podrá ser SUCRIPTOR Y/O USUARIO de RENOVATIO, de conformidad con lo previsto en este documento, cualquier persona capaz de contratar que sea propietaria, poseedor o tenedor de modo permanente un inmueble, que, en ejercicio de su derecho a escoger libremente a su proveedor de energía eléctrica, se adhiera al presente CONTRATO, para efectos de que le sea prestado el servicio de suministro de energía eléctrica por parte de RENOVATIO en el inmueble.

1.10. Tipo de Mercado:

RENOVATIO suministrará la energía eléctrica en dos tipos de mercado:

- a) Mercado Regulado: donde el suministro de energía al SUCRIPTOR y/o USUARIO es retribuido por medio de tarifas sujetas a la regulación expedida por la CREG.
- b) Mercado No Regulado: donde el suministro de energía se realiza mediante tarifa libre y son remuneradas mediante los precios que libremente se acuerden para los componentes G y C del Costo Unitario de la Tarifa, entre EL SUCRIPTOR Y/O USUARIO y RENOVATIO. RENOVATIO podrá atender el suministro de energía en este mercado, siempre y cuando el SUCRIPTOR Y/O USUARIO cumpla con las siguientes condiciones:

- Tener una demanda máxima superior a un valor en MW o a un consumo mensual mínimo en MWh de energía, definidos por la CREG, por instalación legalizada. Para efectos de análisis del cumplimiento de estos límites, no se podrá en el momento del análisis, agregar demandas o consumos de otras instalaciones legalizadas, ya sea que éstas pertenezcan o no al mismo SUCRIPTOR Y/O USUARIO.
- Solicitar en forma expresa, si cumple la condición anterior, ser atendido dentro del mercado no regulado.
- Adecuar su sistema de medición de tal forma que cumpla con el Código de Medida y demás normas técnicas.
- Las demás condiciones establecidas en la Resolución CREG 131 de 1998 y aquellas que la modifique, remplace, subroguen o sustituya.

1.11. Condiciones Para la Prestación del Servicio:

Cualquier persona capaz de contratar y que sea propietaria, poseedora y/o tenedora, de modo permanente un inmueble a cualquier título, tendrá derecho a hacerse parte de un contrato de servicio público domiciliario.

RENOVATIO suministrará el servicio de energía eléctrica dentro de las posibilidades técnicas existentes para ello.

1.12. Modificaciones al Contrato de Condiciones Uniformes:

RENOVATIO podrá modificar en cualquier momento las condiciones uniformes, siempre que no constituya abuso de posición dominante. Estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo, siempre y cuando se informe con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios y se entregue copia al SUCRIPTOR Y/O USUARIO que lo solicite.

1.13. Cesión del Contrato:

- a) Por parte de RENOVATIO: En caso de que RENOVATIO llegase a celebrar una cesión del presente contrato con otro prestador del servicio de suministro de energía eléctrica, la misma solo operará de manera total respecto de la obligaciones contraídas con el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, y mediando una comunicación formal al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, a través de la cual RENOVATIO en su calidad de Cedente, dé a conocer claramente al SUCRIPTOR Y/O USUARIO la cesión y presente la nueva parte de la relación contractual (Cesionario).

Dicha cesión será sin solución de continuidad, es decir que el SUCRIPTOR Y/O USUARIO mantendrá las mismas condiciones contractuales y la permanencia que venía sosteniendo con RENOVATIO, sin que implique de manera alguna el nacimiento de un nuevo vínculo contractual.

- b) Por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO: Cualquiera forma de traslado del dominio, terminación de la posesión o tenencia sobre el inmueble receptor del servicio por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, implicará la cesión de los derechos y obligaciones emanados del presente contrato al nuevo titular del inmueble receptor del servicio, a menos de que las partes acuerden cosa en contrario.

Cuando opere la citada cesión será obligación del nuevo SUCRIPTOR Y/O USUARIO llevar a cabo la actualización de los datos ante RENOVATIO.

Para el caso de la cesión exclusivamente de los derechos económicos a terceros, bastará con la respectiva comunicación escrita de RENOVATIO a sus SUCRIPTOR y/o USUARIO, surtida con la información entregada en la factura. Lo anterior no afectará la prestación del servicio por parte de RENOVATIO a los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS.

1.14. Vigencia del Contrato:

El presente contrato de suministro de energía eléctrica tendrá, según el tipo de usuario que se trate la siguiente vigencia:

- **Para Usuarios Regulados:** La vigencia del mismo será indefinida y tendrá un término de permanencia mínima, de acuerdo con el artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997, o aquella que la modifique, adicione, subrogue, sustituya y/o derogue, de 12 meses contados a partir del registro de la frontera como responsabilidad de RENOVATIO ante el XM SA ESP.
- **Para usuarios No Regulados:** La vigencia del mismo será igual al término aceptado por el Usuario o Suscriptor en la oferta mercantil respectiva. Y Aplicará durante toda la existencia de la misma, incluidas sus renovaciones.

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.

2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

2.1. Derechos de RENOVATIO:

- Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio.
- Medir y facturar los consumos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

- Exigir el pago de la factura relacionada con la prestación del servicio de energía.
- Suspender y Cortar el servicio de energía cuando se den las causales establecidas.
- 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.
- Requerir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación.
- Los demás derechos derivados de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

2.2. Derechos del SUCRIPTOR Y/O USUARIO:

- Solicitar el servicio de energía para su inmueble.
- Recibir un servicio de energía continuo y de buena calidad. No obstante, es de aclarar que el dueño de la red y responsable de la calidad del suministro de energía depende del Distribuidor (Operador de Red).
- Conocer las condiciones uniformes y obtener un ejemplar de las mismas cuando sea solicitado.
- La medición del consumo a través de equipos idóneos, así como la lectura periódica de los mismos.
- Recibir la factura oportunamente.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos y la atención de los mismos en los términos establecidos por la ley.
- Elegir libremente el proveedor de los bienes o trabajos necesarios para la prestación del servicio.
- Que se le notifique de todas las actuaciones que realice RENOVATIO con ocasión del presente contrato, y que puedan llegar a tener repercusiones sancionatorias y/o de contenido crediticio, en virtud del agotamiento del debido proceso.
- Los demás derechos derivados de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

2.3. Obligaciones de RENOVATIO:

- Informar al SUCRIPTOR Y/O USUARIO de las condiciones del servicio.
- Publicar mensualmente las tarifas a aplicar para los usuarios regulados, en un diario de circulación nacional y en la página web de RENOVATIO.
- Medir, facturar y recaudar los cargos que deban aplicarse con ocasión del consumo y otros conceptos asociados a la prestación del servicio.
- Gestionar la cartera.
- Suspender el servicio cuando se haya incumplido con las obligaciones a cargo del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.
- Gestionar y/o realizar la reconexión del servicio cuando se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte, en un plazo no mayor a veinte cuatro (24) horas hábiles.

- Facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro.
- Responder de forma oportuna a las solicitudes, peticiones, reclamos, quejas y/o recursos del SUCRIPTOR Y/O USUARIO dentro de los términos que establece la normatividad vigente en la materia.
- Tratar al SUCRIPTOR Y/O USUARIO de forma respetuosa.

2.4. Obligaciones del SUCRIPTOR Y/O USUARIO:

- Utilizar el servicio contratado únicamente para el uso que fue convenido.
- Permitir el acceso al sistema de medición para determinar los consumos y su revisión en caso de ser requerido.
- Respetar los sellos de seguridad de los medidores y demás equipos de medida, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones; de igual manera informar de inmediato a RENOVATIO sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente.
- Velar por el adecuado estado del sistema de medición, acometidas y de las instalaciones.
- Cuando los equipos de medida sean de su propiedad, realizar las reparaciones, sustituciones y/o cambios que sean necesarios de los equipos de medida, cuando los mismos así lo ameriten. De conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 y aquellas que la modifiquen, sustituyan, subroguen, deroguen.
- Cuando los equipos de medida sean propiedad de RENOVATIO, informar sobre cualquier avería, daño o afectación que se haya realizado sobre el equipo de medida, para proceder a realizar las reparaciones y/o cambios a las que haya lugar.
- Realizar el pago de la factura dentro de los plazos convenidos.
- Calibrar, reparar o reemplazar el medidor dentro de los términos normativos cuando se le solicite, si los equipos de medida son propiedad del SUCRIPTOR Y/O USUARIO; si los equipos de medida son propiedad de RENOVATIO, permitir su revisión, calibración, reparación o reemplazo cuando sea necesario.
- Permitir a RENOVATIO y al operador de red, el acceso al inmueble para ejecutar las medidas de suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, cuando haya lugar a ello.
- En caso de terminar unilateralmente el presente contrato e iniciar un proceso de cambio de comercializador, constituir un mecanismo de garantía para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y la fecha de Registro de la frontera Comercial por parte del nuevo prestador.
- Mantener actualizada su información en la base de datos de RENOVATIO, informando a través de los distintos canales declarados por la compañía las modificaciones que la información en poder de la compañía se encuentre.

- 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.

2.5. Causales para Liberación de Obligaciones:

El SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato de conformidad con la Resolución CREG 108 de 1997, en los siguientes casos:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- b) Cuando el SUSCRIPTOR sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
- c) Cuando el SUSCRIPTOR es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios deberá presentarse ante RENOVATIO con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.
- d) Cuando el SUSCRIPTOR siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a RENOVATIO este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que, por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicio públicos.

3. CONDICIONES TÉCNICAS

3.1. Requisitos de la conexión:

- RENOVATIO suministrará el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y

calidad establecidas y normas de seguridad y reglamentarias que lo regulen.

- En virtud de la suscripción de este contrato, RENOVATIO podrá suministrar el servicio de energía eléctrica en el inmueble del SUCRIPTOR Y/O USUARIO en cualquier lugar del territorio nacional siempre que sea permitido por la normatividad vigente en la materia.
- Los aspectos relativos a los requisitos técnicos, las solicitudes y conexión del servicio se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, RETIE, el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998), o normas que lo aclaren, modifiquen o reemplacen, y las normas que adopte y defina la RENOVATIO.
- Las instalaciones y equipos de medida que utilice el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR deberán cumplir con lo establecido en el Código de Medida o norma que haga sus veces.
- Todo SUCRIPTOR y/o USUARIO potencial deberá obtener del operador de red una autorización previa para realizar nuevas conexiones.

En todo caso, RENOVATIO no es responsable en los casos en los que el operador de red exija al SUCRIPTOR y/o USUARIO potencial que acredite la forma de vinculación con el inmueble u obras a solicitar, mediante los medios de prueba que la ley permita sobre el cual se pretenda demostrar que habita o utiliza el inmueble para el cual está solicitando el servicio.

La conexión a la red de la acometida deberá ser efectuada por el operador de red en presencia de RENOVATIO o personal autorizado por ella. Los estudios de conexión, y por consiguiente los estudios de factibilidad y costos asociados a estas actividades, son de única aprobación del operador de red, el cual es propietario de las redes de distribución.

3.2. Solicitud del suministro:

El SUCRIPTOR Y/O USUARIO deberá realizar la solicitud a RENOVATIO y notificará si se trata de una conexión nueva o existente a la red de distribución o transmisión, bajo la modalidad mes vencido. El SUCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá a su disposición los servicios de ingeniería disponibles por RENOVATIO, 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 RENOVATIO oferte el suministro en la modalidad mes anticipado, el SUCRIPTOR Y/O USUARIO deberá informar a RENOVATIO 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.

3.3. Negación del Servicio:

De conformidad con lo establecido en la Resolución CREG 108 de 1997, RENOVATIO podrá negar la solicitud del suministro de energía en los siguientes casos:

- a) Cuando el Operador de Red le haya negado la solicitud de conexión al SUCRIPTOR Y/O USUARIO.
- b) Cuando la zona donde el SUCRIPTOR Y/O USUARIO solicita recibir el suministro haya sido declarada como de alto riesgo o área de servicio exclusivo, por la autoridad competente.
- c) Cuando las condiciones de la zona geográfica o de cobertura del operador celular utilizado por RENOVATIO, no permitan la lectura de datos de manera remota y en cumplimiento de lo establecido en el Código de Medida.
- d) Cuando el SUCRIPTOR Y/O USUARIO no cumpla con las condiciones técnicas establecidas por RENOVATIO, en el presente contrato y demás normas técnicas internas y la regulación vigente, para el suministro de energía.
- e) Cuando presentadas las condiciones en que RENOVATIO se encuentra dispuesto a prestar el servicio y el SUCRIPTOR Y/O USUARIO no las acepta o se vence el tiempo de vigencia de la oferta o proyección tarifaria sin que el segundo manifieste alguna intención.

3.4. 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. RENOVATIO podrá realizar el acompañamiento de este proceso.

3.5. Determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios:

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.

3.6. Propiedad de las Conexiones Domiciliarias:

De conformidad con lo establecido en el artículo 134 de la Ley 142 de 1994 y lo establecido en la Resolución CREG 108 de 1997; la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al SUSCRIPTOR o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

4. 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 RENOVATIO como Comercializador que representa al SUCRIPTOR Y/O 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 SUCRIPTOR Y/O USUARIO debe suministrar, como mínimo, a RENOVATIO 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 SUCRIPTOR Y/O 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 RENOVATIO.
- d) Certificado de Existencia y Representación del cliente
- e) Notificación de cambio de comercializador a Renovatio
- f) Oferta comercial, para no regulados, o proyección de tarifa para el mercado regulado
- g) Notificación de aceptación de oferta
- h) Notificación de cambio de comercializador y solicitud de paz y salvo a antiguo comercializador
- i) Registro Único Tributario del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.
- j) Copia legible de cédula de ciudadanía del representante legal
- k) Factura(s) de energía no anterior a TRES (3) meses a la fecha de radicación. Es importante escanearla o fotocopiarla completa y por ambas caras.
- l) Formato de atención a precio de bolsa (Cuando Aplique)
- m) Formato de cambio de mercado (en caso de que pase de regulado a no regulado, o viceversa)
- n) Aceptación del manejo de datos personales por parte de RENOVATIO.

Para iniciar el proceso de registro ante el ASIC, es necesario que el SUCRIPTOR Y/O 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.

RENOVATIO le presentará al SUCRIPTOR Y/O USUARIO una propuesta técnico-económica donde se detalle las adecuaciones a realizar y el SUCRIPTOR Y/O 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 RENOVATIO.

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

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

La información y documentación aportada por el SUCRIPTOR Y/O 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 RENOVATIO responsabilidad alguna frente al SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

En caso de que la objeción al registro resulte válida por causas atribuibles al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, RENOVATIO 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, RENOVATIO inicia el suministro de energía, lo cual será comunicado al SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

5. SISTEMA DE MEDICIÓN Y DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

5.1. Características Técnicas de los Medidores:

EL SUCRIPTOR Y/O USUARIO deberá utilizar un medidor multifuncional, con las características técnicas establecidas para la medición de energía y potencia suministradas acordes a la regulación y normas vigentes.

El SUCRIPTOR Y/O USUARIO deberá adquirir el medidor con RENOVATIO o lo puede hacer 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 RENOVATIO, estos deberán ser entregados a RENOVATIO para que realice, a costo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, la respectiva revisión, parametrización, calibración y evaluación de los equipos.

El sistema de medición debe ser registrado por RENOVATIO, indicando características técnicas, fabricante, número de serie, modelo, certificados del producto etc. Para la aceptación del equipo, se requerirá al SUCRIPTOR Y/O USUARIO los certificados de calibración y certificados de producto vigentes.

En caso de que el medidor no esté dentro de los parámetros establecidos por la regulación vigente y aplicable para el momento de la verificación, se notificará al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, y se otorgará un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para reparar o reemplazar dicho componente o equipo defectuoso. En caso de que el SUCRIPTOR Y/O USUARIO no realice la reparación o reemplazo de los equipos defectuosos, RENOVATIO realizará el suministro de los equipos de medida y realizará el cobro de los mismos en la primera factura del suministro de energía, de conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

En caso de que RENOVATIO, de manera excepcional, realice la instalación de los equipos de medida bajo la opción del comodato, el suministro del equipo de medida se realizará sin costo; esta condición se legalizará con el contrato de comodato a firmar entre las partes, que se formalizará el día de cambio de comercializador.

De acuerdo al 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 SUCRIPTOR y/o 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.

RENOVATIO podrá, de manera excepcional, suministrar un modem de comunicación con encriptación de datos requerida por el nuevo código de medida, el costo de este equipo será confirmado por RENOVATIO y será asumido por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, el costo por el servicio de datos se cobrará de manera mensual dentro de la factura de energía, una vez se haya formalizado este contrato y con los precios del operador celular que mejor cobertura brinde en el área donde se encuentra ubicado el SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

En caso de que el SUCRIPTOR Y/O USUARIO adquiera los equipos de medida y comunicaciones, este se encargará de realizar los mantenimientos periódicos que de acuerdo a las normas técnicas o cuando RENOVATIO lo estime conveniente; de igual manera, el SUCRIPTOR Y/O USUARIO podrá suministrar un canal de comunicación de su propiedad, siempre y cuando cumpla con la regulación vigente, para el control y la lectura remota de los datos registrados por el medidor electrónico.

En todo caso, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá requerir a RENOVATIO, para que, a costo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, realice los mantenimientos requeridos sobre los equipos de medida.

EL SUCRIPTOR Y/O USUARIO deberá dar aviso a RENOVATIO de cualquier anomalía que observe en los equipos de medida y comunicaciones, con el fin de hacer que RENOVATIO pueda realizar las revisiones y correcciones del caso oportunamente; el costo de las revisiones y reparaciones a que haya lugar, serán informadas al SUCRIPTOR Y/O USUARIO y estará a cargo de él realizar el pago respectivo.

Únicamente si el personal autorizado por RENOVATIO se encuentra presente en la instalación del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, el operador de red podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control. RENOVATIO podrá acceder a realizar revisiones del equipo de medida sin el operador de red presente pero sí con personal autorizado por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

5.2. Garantía:

Cuando el equipo de medida sea suministrado por RENOVATIO, se garantizará su correcto funcionamiento por un período de un (1) año, contado a partir de la instalación. En caso de falla o incorrecto funcionamiento, RENOVATIO repondrá el medidor defectuoso a su costa durante la vigencia de la garantía.

Si el medidor defectuoso fue suministrado por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, se aplicará el procedimiento previsto, en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para reposición del medidor. En todo caso, se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor.

5.3. Adquisición del equipo de medida:

Cuando el SUCRIPTOR Y/O USUARIO desee suministrar directamente el medidor o los transformadores de corriente y tensión, deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, y tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para entregar el medidor o los transformadores de corriente y tensión a RENOVATIO, contados a partir de la aprobación de la

solicitud; en su defecto RENOVATIO anulará la solicitud agotado el plazo y procederá a realizar la instalación de equipos en calidad venta al SUCRIPTOR Y/O USUARIO y el mismo será cobrado de acuerdo con lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

En todo caso, la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO quedará sujeta a la aprobación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración y certificación dictamine la entidad acreditada por la ONAC.

Para los casos en que, excepcionalmente RENOVATIO suministre el equipo de medida o preste los servicios de calibración, revisión y colocación de sellos al medidor, éstos serán cobrados al SUCRIPTOR Y/O USUARIO de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de prestarlo.

5.4. Instalación:

Los medidores deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo similar certificado, que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual RENOVATIO autorizará y sellará tales dispositivos. Los sellos solo pueden ser retirados por personal autorizado de RENOVATIO o del operador de red previa autorización de RENOVATIO; el SUCRIPTOR Y/O USUARIO o su representante, tiene el derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin. El SUCRIPTOR Y/O USUARIO que rompa los sellos o permita que ello ocurra, es responsable por todos los costos y responsabilidad legal derivada.

Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes, incluyendo el código de medida (Resolución CREG 038 de 2014), o aquella que la modifique, sustituya, subrogue o adicione. Los errores máximos permitidos para los medidores de energía activa y reactiva, y para los transformadores de corriente y de tensión, no deben superar los establecidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC).

5.5. Localización del Medidor:

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 SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

5.6. Control y Verificación:

RENOVATIO por disposición legal, por solicitud del operador de red, o por petición del SUCRIPTOR Y/O 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.

5.6.1. Procedimiento para la revisión del sistema de medición:

RENOVATIO procederá a la realización de la visita de revisión de la siguiente manera:

- a) RENOVATIO coordinará con el Operador de Red y/o el anterior Comercializador la fecha y hora de la revisión. Esta visita deberá realizarse de manera conjunta entre estos.
- b) La visita será requerida siempre que se vaya a: realizar la instalación de equipos, cuando se implique rotura de sellos instalados, para realizar maniobra sobre la red de distribución o cualquier otra causal, para realización de visita conjunta, que establezca la Ley o la regulación.
- c) El Operador de Red y/o Comercializador llevarán a cabo la visita conjunta dentro de los tiempos establecidos en el Reglamento de Comercialización o aquel que lo complemente, modifique o sustituya.
- d) RENOVATIO notificará la fecha y hora de la visita al SUCRIPTOR Y/O USUARIO el cual deberá estar disponible y tomar las medidas que considere necesaria en caso de requerirse suspensión del fluido eléctrico.
- e) El resultado de la revisión será consignado en la respectiva Acta de revisión de RENOVATIO la cual será firmada por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, RENOVATIO y/o el Operador de Red y/o anterior Comercializador en caso de haber asistido.
- f) Los costos de asistencia del Operador Red, Comercializador y/o RENOVATIO serán cobrados al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, pudiéndose pactar con RENOVATIO la forma de pago. Para todos los efectos al SUCRIPTOR Y/O USUARIO solo le serán facturados los costos eficientes derivados de la ejecución de la actividad particular.

5.7. Retiro del Equipo de Medida para Revisión en Laboratorio:

Cuando RENOVATIO requiera del retiro y la reinstalación del equipo de medida, a causa de alguna anomalía, se cobrará cada una de estas actividades de acuerdo con los costos vigentes a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del caso.

5.8. Instalación Provisional del Medidor:

RENOVATIO realizará instalación provisional del equipo de medida, cuando el principal se encuentre en proceso de revisión, recalibración o daño permanente, cuando se requiera la medición de un equipo de respaldo para contrastar la medida principal, o cuando el operador de red lo requiera.

En todo caso, será obligación de RENOVATIO instalar como equipo provisional aquel que cumpla con las condiciones técnicas estipuladas por la regulación vigente y calibrado por un laboratorio acreditado por la ONAC.

5.9. Reposición de Equipo de Medida:

Será obligación del SUCRIPTOR Y/O USUARIO hacer reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de RENOVATIO, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, cuando la legislación así lo requiera, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando EL SUCRIPTOR Y/O USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, RENOVATIO podrá hacerlo por cuenta del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

En los casos en los que el SUCRIPTOR Y/O USUARIO opte por elegir a RENOVATIO para realizar esta reposición, deberá manifestarlo expresamente presentando una solicitud en tal sentido.

RENOVATIO instalará un medidor provisionalmente, mientras el SUCRIPTOR Y/O USUARIO le comunica que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un período de facturación, RENOVATIO facturará al SUCRIPTOR Y/O USUARIO el medidor y los costos asociados a esta operación.

5.10. Sellado de las Instalaciones:

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

En caso de rotura, daño o apertura de los sellos de seguridad para realizar intervención al medidor o transformadores de medida para realizar cambio en sus parámetros o alterar su funcionamiento que afecte la correcta

determinación de los consumos, estos requerirán ser calibrados de nuevo por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad competente.

Los sellos solo pueden ser retirados por personal autorizado de RENOVATIO o del operador de red previa autorización de RENOVATIO.

El SUCRIPTOR Y/O USUARIO que rompa los sellos o permita que ello ocurra, es responsable por todos los costos y responsabilidad legal derivada, así como deberá realizar el pago de la totalidad de las consecuencias Económico-Jurídicas de que habla el presente contrato.

5.11. Determinación del Consumo Facturable:

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG. Por regla general el consumo facturable se determinará con base a las lecturas remotas realizadas durante periodos anteriores y el periodo actual a facturar. Dichas lecturas se realizan de manera horaria por medio de los módulos de comunicaciones del medidor y el módem GPRS instalado. En caso de no poder acceder a la información de manera remota, RENOVATIO podrá enviar personal autorizado al inmueble del SUCRIPTOR Y/O USUARIO para realizar lectura en sitio y descargar la información horaria del periodo de facturación.

En caso de que esto no sea posible se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso:

- a) Aforo individual de carga
- b) Promedio de consumos registrados del mismo USUARIO Y/O SUCRIPTOR.
- c) Consumos promedios de usuarios de similares características de producción y consumo histórico de consumo.

5.11.1. Aforo individual de carga: Se basa en determinar los consumos a partir de los equipos eléctricos que tiene el SUCRIPTOR Y/O USUARIO en el predio. El Consumo calculado (Cc) por período se determina así:

$$Cc = Ci \times Fu \times 720 \text{ Horas/mes}$$

Donde:

Ci: Carga instalada. Se obtiene de la suma de las potencias nominales de los electrodomésticos contabilizados en el predio que son susceptibles de conectarse y usarse.

Fu: Factor de utilización.

Cuando el aforo es en magnitud superior a la capacidad instalada se utilizará este método para su cálculo.

El Factor de utilización (Fu) depende de la actividad que se desarrolle en el predio, así:

Para SUCRIPTOR Y/O USUARIOS Residenciales el 20%.
 Para SUCRIPTOR Y/O USUARIOS No residenciales el 30%.
 Para alumbrados exteriores el 50%.

Para los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS no residenciales que trabajen en jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización definido se multiplicará hasta por el triple en función de la duración de su jornada laboral.

Cuando se presente el caso de artefactos eléctricos de alto consumo y con Factores de Utilización diversos, el consumo por período se calculará estimando primero los consumos parciales referentes a cada grupo de artefactos con igual factor de utilización.

ELECTRODOMÉSTICOS	FACTOR DE UTILIZACIÓN	TIPO DE CLIENTE	CONDICIÓN
Equipos de Soldadura	5%	Residencial	
Hornos de Cocina o Microondas	5%	Residencial	
Duchas y Calentadores de paso	5%	Todos	
Motores	5%	Residencial	
Estufas Eléctricas	10%	Residencial	
Equipos de soldadura	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de Cerámica principal	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de Cerámica adicionales	10%	No Residencial	
Equipos de Rayos X	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Puente grúas	10%	Todos	

$$Cc1 = Ci1 \times Fu1 \times 720 \text{ Horas / mes}$$

$$Cc2 = Ci2 \times Fu2 \times 720 \text{ Horas / mes}$$

$$Ccn = Cin \times Fun \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Para obtener el Consumo calculado por período (Cc), se suma el total de los n consumos parciales estimados así:

$$Cc = Cc1 + Cc2 + \dots + Ccn$$

5.11.2. Cálculo por “Promedio de consumos registrados” del mismo USUARIO Y/O SUSCRIPTOS: Se basa en determinar los consumos no registrados a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis períodos de facturación con consumo medido y real por tipo de

día de la semana que muestre el SUCRIPTOR Y/O USUARIO posteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.

El Consumo calculado por período (Cc) será el valor promedio de energía mensual consumida durante un período de tiempo en el que los equipos de medida del SUCRIPTOR Y/O USUARIO registraron la energía suministrada al predio de manera completa y correcta.

$$Cc = (Cr1 + Cr2 + \dots + Crn)/n$$

Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro se tomará desde la fecha de la revisión.

5.11.3. Consumos promedios de usuarios de similares características de producción y consumo histórico de consumo: Es el método de determinación del consumo mediante el cual se tienen en cuenta el promedio histórico de un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR que tenga la misma actividad económica o similar, así como que tenga las mismas características de consumo en el último año.

5.12. Determinación del Consumo para SUCRIPTOR Y/O USUARIO que Presenta Desviaciones Significativas:

En el caso en que, el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR presente una desviación significativa, es decir, una variación del consumo que supere o sea menor al **QUINCE (15%) de consumo de los últimos tres (3) periodos de facturación**, en aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y la regulación que la desarrolle, mientras que RENOVATIO establece las causas de dichas desviaciones, deberá facturar el suministro de energía teniendo en cuenta la metodología definida en el numeral 5.11.2 antes referido.

Se entiende por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones en los consumos comparados con los promedios de los últimos tres períodos, de facturación mensual, siempre y cuando se cumpla una de las siguientes condiciones:

Si el consumo a facturar es igual o superior a trescientos 300 kWh/mes y presenta un aumento igual o superior al ciento por ciento (100%) del consumo promedio histórico.

Si el consumo a facturar disminuye en el ciento por ciento (100%) del consumo promedio histórico y este último es igual o superior a trescientos 300 kWh/mes.

Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, según sea el caso.

Una vez RENOVATIO establezca las causales de la desviación significativa y haya lugar a ello. Procederá a realizar los ajustes a la facturación a los que haya lugar de acuerdo con el resultado de la investigación de la desviación significativa.

Parágrafo: Los eventos en los que el cliente realice pruebas o ejecute los mecanismos de Demanda Desconectable Voluntaria-DDV., y no lo informe a RENOVATIO, con por lo menos dos (2) días de antelación a la realización de ella, RENOVATIO, entenderá que el consumo de energía presenta una desviación significativa y de conformidad con lo establecido en la presente cláusula y lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, procederá a realizar la investigación de la misma.

5.13. Determinación del Consumo para SUCRIPTOR Y/O USUARIO con Subregistro de Energía por Fallas Técnicas o de Fuerza Mayor:

El consumo facturable para los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS que carecen de registro confiable a causa de fallas técnicas o de fuerza mayor, sin que necesariamente se haya presentado variación significativa de consumos, se determinará utilizando el método de aforo individual de carga.

Una vez aclarada la causa del subregistro, RENOVATIO procederá a establecer la diferencia entre los valores estimados y los valores facturados, que serán cargados al SUCRIPTOR Y/O USUARIO como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

Para equipos de medida con configuración de franjas horarias, se aplicará la tarifa sencilla vigente en el mes de detección, sin hacer discriminación por consumos en tales franjas.

5.14. Determinación del Consumo para SUCRIPTOR Y/O USUARIO con Ausencia de Registro de Energía por Fuerza Mayor:

El consumo facturable para los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS que carecen de registro confiable a causa de fuerza mayor, se determinará utilizando aforo individual de carga.

Una vez aclarada la causa de la ausencia de registro, RENOVATIO procederá a establecer la diferencia entre los valores estimados y los valores facturados, que serán cargados al SUCRIPTOR Y/O USUARIO como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

5.15. Determinación del Consumo por Incumplimiento al Presente Contrato:

Tanto la determinación de la energía dejada de registrar, así como de las consecuencias económico-jurídicas que el incumplimiento del presente contrato acarrea, se realizarán garantizando al SUCRIPTOR Y/O USUARIO su derecho al debido proceso y demás garantías contempladas en la regulación colombiana y considerando el siguiente procedimiento:

5.15.1. Detección de anomalías: En los casos en que se detecte alguna de las situaciones de posible incumplimiento mencionadas en el presente capítulo se procederá a verificar la conexión y el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio designado por RENOVATIO cuando se estime necesario. En este caso se procederá al retiro del medidor dejando al SUCRIPTOR Y/O USUARIO una copia del acta.

Dentro de la inspección que realice RENOVATIO o el Operador de Red respectivo a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encontraren anomalías se procederá a reemplazar el elemento o a corregir la anomalía. El elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este contrato.

Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos; así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido.

Siempre que se verifique la presencia de cualquiera de las anomalías descritas y que generen incumplimiento del contrato por uso no autorizado del servicio, se procederá a la realización la determinación del consumo a partir de cualquiera de las formas establecidas en el presente contrato. En todo caso se levantará un acta de la que se dejará copia a la persona hábil que haya atendido la revisión, quien deberá firmarla, en caso de no hacerlo, se dejará constancia de ello.

5.15.2. Evaluación y verificación de las anomalías: Una vez detectada la ocurrencia de alguna anomalía que se constituya en posible uso no autorizado del servicio, RENOVATIO procederá a realizar las evaluaciones y verificaciones correspondientes que permitan establecer el incumplimiento del contrato por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO y su correspondiente consecuencia económica y jurídica.

Para realizar la verificación y evaluación referida, RENOVATIO tendrá en cuenta como prueba de existencia de las anomalías, sin limitarse a ellas, ni que se entiendan como tarifa legal, las siguientes:

- Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida efectuadas por personal autorizado por RENOVATIO y/o el operador de red, en donde conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida;
- Análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, 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;
- Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica;
- Certificaciones de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por RENOVATIO y/o el operador de red, en donde conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad;
- Cálculo efectuado por RENOVATIO y/o el operador de red del consumo del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, empleando factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, aplicando la carga instalada aforada, en donde dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de energía antes de la detección de la anomalía;
- Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales;
- Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macromediciones);
- Pruebas prácticas solicitadas por autoridad competente en materia de defraudación de fluidos;

Recopiladas las pruebas y elementos de análisis que corroboren la existencia de las anomalías detectadas en los equipos de medida o instalaciones eléctricas, se continuará con el procedimiento previsto, garantizándole al SUCRIPTOR Y/O USUARIO el derecho al debido proceso, y dentro de éste su derecho a la defensa.

5.15.3. Carta Informativa: Realizada la visita técnica referida con anterioridad dentro del presente contrato, RENOVATIO deberá informar al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR sobre la realización de la visita realizada, así como indicar los motivos por los que se realizó el retiro o reemplazo del medidor.

5.15.4. Carta de Hallazgos: Si del resultado de una inspección o visita realizada por RENOVATIO y/o por el operador de red, se encuentra mérito suficiente para iniciar una investigación por un posible incumplimiento de este contrato, que lleve a una consecuencia económico-jurídica, RENOVATIO podrá proferir una relación de cargos

indicando las anomalías encontradas que señalen dicho evento junto con las pruebas pertinentes, así como la posibilidad de presentar los descargos respectivos que expliquen la presencia de las mismas.

5.15.5. Defensa del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: El SUCRIPTOR Y/O USUARIO que considere pertinentes y conducentes para su defensa, podrá, en ejercicio de los derechos de defensa y debido proceso, presentar, por medio de su representante legal, apoderado o delegado debidamente acreditado, dentro de los cinco (5) días siguientes a la comunicación del documento de que trata el numeral anterior, los argumentos, hechos, pruebas y afirmaciones que le permitan pronunciarse sobre los hallazgos presentados.

5.15.6. Determinación de la cuantía de las consecuencias económico-jurídicas y otros rubros asociados: Si con ocasión de pruebas recaudadas por RENOVATIO para cerciorarse del adecuado funcionamiento de los sistemas de medida e instalaciones eléctricas del SUCRIPTOR Y/O USUARIO se detecta cualquier hecho, anomalía o irregularidad que sea contraria a las obligaciones a cargo del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, definidas en el presente contrato de condiciones uniformes, RENOVATIO podrá recuperar los consumos de energía no facturados dentro de los parámetros de la legislación vigente y con respeto a las garantías constitucionales y legales del debido proceso, el derecho de defensa y contradicción acorde con los términos de la norma vigente. La energía no facturada a un SUCRIPTOR Y/O USUARIO, así como la cuantía de las consecuencias económico-jurídicas y demás cargos relacionados por el incumplimiento de este contrato, se determinará de la siguiente manera:

- Sellos y demás elementos de seguridad: Cuando no se encuentren sellos, o demás elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control de gabinete o celda de medida; se hallaren defectuosos, o que los existentes no correspondan a los instalados por RENOVATIO y/o el operador de red, se liquidará y cobrará así:
 - Para SUCRIPTOR Y/O USUARIOS Residenciales el valor correspondiente a dos (2) salarios mínimos legales diarios vigentes por cada sello o elemento de seguridad.
 - Para SUCRIPTOR Y/O USUARIOS No Residenciales el valor correspondiente a cinco (5) salarios mínimos legales diarios vigentes por cada sello o elemento de seguridad.
- Consumos no facturados: Para establecer el consumo no facturado por incumplimiento de este contrato, se tomará el

mayor valor entre los métodos de cálculo definidos en determinación del consumo facturable.

Para los casos en los que la anomalía encontrada en terreno sea la de Conexión no autorizada (sin medidor) los factores de utilización descritos anteriormente se incrementarán en un diez por ciento (10%).

En todos los casos en que no se pueda determinar el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará un período de tiempo de seis (6) meses.

- Valor de la consecuencia económico-jurídica: Además de cobrar el consumo, RENOVATIO aplicará una consecuencia económico-jurídica máxima equivalente al consumo no autorizado, valorado a las tarifas vigentes al momento de la revisión, conforme con la normatividad vigente.
- Revisión: Se cobrará de acuerdo con el tipo de servicio que se requiera y los materiales y/o elementos que se deriven de él, vigentes a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.
- Retiro y reinstalación del medidor: Cuando RENOVATIO requiera del retiro y la reinstalación del equipo de medida, a causa de alguna anomalía, se cobrará cada una de estas actividades de acuerdo con los costos vigentes a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del caso.
- Cobro del equipo de medida: Se cobrará el valor del equipo de medida de acuerdo a las tarifas vigentes a la fecha de cobro.
- Decisiones ante el incumplimiento de este contrato por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO; notificaciones y recursos pertinentes: Las decisiones sobre las consecuencias económico-jurídicas por incumplimiento del contrato serán proferidas por escrito por parte de las personas delegadas para tal fin. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.
RENOVATIO practicará las pruebas que el SUCRIPTOR Y/O USUARIO solicite, cuando éstas sean conducentes, pertinentes y procedentes para resolver de fondo la controversia, en caso contrario se comunicará su negativa para garantizar el derecho a la defensa.
Las pruebas que sean requeridas por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, y que por sus características contemplen un costo para su práctica, podrán ser cobradas a éste por RENOVATIO.

- Interposición de recursos contra las decisiones: Contra las decisiones por medio de las cuales se determinan las consecuencias económico-jurídicas por incumplimiento de este contrato procederán los recursos descritos en Procedimiento para la presentación de peticiones, quejas y recursos.

5.16. Medición, Determinación y Cobro de Energía Reactiva:

La energía reactiva se facturará de acuerdo con las normas existentes sobre la materia al momento de la facturación del suministro.

De ser posible el registro horario del consumo de energía a través del equipo de medida, RENOVATIO podrá efectuar el cobro determinando la energía reactiva susceptible de ser facturada para cada intervalo de tiempo, donde el consumo facturable del periodo será la suma del valor resultante para cada hora del mes. Para los casos en que no sea posible medir razonablemente los consumos de energía reactiva del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, su valor se establecerá utilizando alguno de los siguientes métodos: Promedio de consumos registrados o porcentaje registrado por el medidor.

6. FACTURACIÓN

6.1. Costo de Prestación del Servicio:

Para la determinación del precio o costo unitario de la energía a suministrar por parte de Renovatio, (PE o Cu) se tendrá en cuenta la suma de los siguientes conceptos:

$$CU_m = G_m + C + T_m + D_{n,m} + PR_{n,m,j} + R_{m,j}$$

Donde el subíndice es:

G: Costo de Generación de energía suministrada

C: Costo de intermediación, comisión o prima por el suministro de la energía

T: Costo del Transporte de la energía a nivel del Sistema de Transmisión Nacional y transmisión regional.

D: Costo del transporte de energía a nivel de distribución local

m: Es el mes de prestación del servicio.

n: Nivel de tensión donde se encuentra la medida

j: Mercado de comercialización en el que se encuentre el SUCRIPTOR y/o USUARIO

De la misma forma la suma de los componentes arriba referidos tendrá en consideración las siguientes reglas:

- De conformidad con lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007, frente a los componentes de $G_m.T_m$, $D_{n,m}$, y R_m Renovatio como comercializador de energía del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, actuará como intermediario, agrupador o representante de este último, y en consecuencia los valores por el cobrados serán valores a favor del SUSCRIPTOR Y/O USUARIOS, y los facturará realizando una gestión que busque el mayor beneficio para este, teniendo en cuenta las condiciones de Renovatio y del Mercado de Energía.
- Para el Mercado Regulado, los valores de las variables $G_m.T_m$, $D_{n,m}$, y R_m se calcularán de acuerdo a lo establecido en la resolución CREG 119 de 2007, o aquella que la modifique, sustituya, subrogue, adicione o reemplace, al SUCRIPTOR Y/O USUARIO con base en lo facturado a RENOVATIO ejerciendo la actividad de comercializador minorista. Para el cálculo de $PR_{n,m,j}$ se aplicará lo establecido en el capítulo VII de la Resolución CREG 119 de 2007. En caso de algún cambio en el establecimiento de estos valores o del nombre, se realizará el ajuste para transferir los costos que le sean asignados a RENOVATIO.
- Para el Mercado No regulado RENOVATIO facturará los componentes de G y C de acuerdo con las condiciones contractuales pactadas con cada SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Las demás componentes se facturarán de conformidad con la regulación aplicable expedida por la CREG, así como lo establecido en el acápite primero de este numeral 6.1.
- La energía reactiva se facturará de acuerdo con las normas existentes al momento de la expedición de la facturación.
- Las contribuciones y subsidios se facturarán de acuerdo con las normas legales vigentes.
- RENOVATIO incluirá en la facturación aquellos valores que en virtud de la Constitución, Ley, Regulación, Ordenanzas, Resoluciones y/o Actos Administrativos, defina que se deban incluir dentro de la factura del servicio de energía eléctrica (vgr. Impuestos, contribuciones, sobretasas, etc.)

6.2. Inclusión de la Telemedida:

En la medida en que RENOVATIO es un comercializador “tomador” del cargo base de comercializador del Operador de Red o Comercializador incumbente y que dicho cargo no incluye la remuneración del costo de Telemedida. La compañía, con fundamento en lo establecido en el artículo 137 de la constitución nacional, realizará, por lo menos hasta que tenga cargo de comercialización regulado propio, el cobro, como elemento adicional al consumo, pero que es inherente al servicio público suministrado de la telemedida, definida en los términos del presente contrato.

El valor de la telemedida será uno solo, por cada frontera comercial atendida por RENOVATIO, sin importar el número de equipos de medida que tenga cada frontera.

El valor de este servicio será el establecido en la proyección tarifaria u oferta mercantil respectiva.

6.3. Liquidación del Consumo:

Para liquidar el consumo a los SUCRIPTORES Y/O USUARIOS regulados en cada período de facturación, RENOVATIO aplicará las tarifas vigentes a la fecha de emisión de la factura para el período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUCRIPTOR Y/O USUARIO. En el caso de SUCRIPTOR Y/O USUARIOS no regulados se aplicará según lo establecido en el contrato particular de suministro.

Las áreas comunes tendrán el mismo tratamiento que un SUCRIPTOR Y/O USUARIO individual con la determinación del consumo de acuerdo con su sistema de medición, sin perjuicio de las normas que sobre contribuciones y subsidios se encuentren vigentes.

6.4. Facturación Pospago:

Es el documento que emite RENOVATIO para darle a conocer al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, el consumo y demás servicios inherentes prestados en desarrollo del contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica, liquidada en periodos que comprenden entre 28 y 32 días, exceptuando aquellos casos en que el inicio o la terminación del contrato determinen un periodo inferior.

6.5. Contenido de la Factura:

La factura de cobro expedida por RENOVATIO contendrá como mínimo la siguiente información:

- El nombre y número de identificación del SUCRIPTOR Y/O USUARIO;
- La dirección del inmueble donde se presta el servicio o están instalados los equipos de medición;
- La dirección a donde se envía la factura de cobro;
- Período de facturación del servicio;
- Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar;
- Precio de la tarifa por unidad de consumo;
- Nivel de tensión;
- El consumo actual en unidades físicas (kWh);
- El consumo de los seis períodos anteriores y el promedio de éstos;
- Valor de las deudas atrasadas;
- El valor de las cuotas de financiación por obras o equipos, cuando haya lugar;
- El valor total a pagar y la fecha de vencimiento para su cancelación;
- Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión o corte del servicio;

- Cargos por reconexión o reinstalación, cuando haya lugar;
- Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada;
- Otros cobros autorizados por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO;
- Teléfono de atención del operador de red.
- Valores de subsidios y sus bases de aplicación o contribución y su porcentaje de su aplicación, según sea el caso.

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

6.6. Periodo de Facturación:

Los periodos de facturación serán mensuales. RENOVATIO, de acuerdo con el crecimiento de su mercado, podrá ajustar los ciclos de facturación en los que tiene inscritos a sus SUCRIPTOR y/o USUARIO, sin que se requiera notificación previa.

6.7. Oportunidad y Lugar de Entrega de la Factura:

RENOVATIO enviará mensualmente la factura del servicio público suministrado a la dirección de correo electrónico que defina al momento de aceptar las condiciones del servicio o la aceptación de la oferta mercantil, para la recepción de facturación.

La factura será entregada por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la fecha de vencimiento.

En el caso en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, no desee que su(s) factura no sea entregada de manera electrónica y en los términos establecidos en el presente numeral, deberá manifestarlo claramente al momento de aceptar la proyección tarifaria o aceptación de la oferta mercantil.

El hecho de no recibir la factura o cuenta de cobro a tiempo no exime al SUCRIPTOR Y/O USUARIO de la obligación de realizar el pago oportuno de la misma.

6.8. Cobros Inoportunos:

De conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, al cabo de cinco (5) meses luego de haber entregado la factura, RENOVATIO no podrá realizar el cobro de bienes o servicios que no facturó en ese momento por error u omisión. Tampoco al cabo de este tiempo podrá realizar cobros por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe la existencia de dolo

por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO o aquellas que no haga se generen por error u omisión de RENOVATIO.

6.9. Intereses:

En caso de mora del SUCRIPTOR Y/O USUARIO en el pago de los servicios y conceptos regulados, RENOVATIO podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos equivalentes a la máxima tasa de interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, conforme a lo dispuesto en la Ley 45 de 1990. Los intereses de mora serán calculados a partir del vencimiento de la fecha “1” de pago referenciada en la factura.

6.10. Renuncia al Requerimiento para Constituirse en Mora:

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial, por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

Los cobros de los honorarios pre jurídicos o jurídicos podrán ser incluidos en la facturación previa autorización del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

6.11. Forma de Pago:

EL SUCRIPTOR Y/O USUARIO realizará los pagos a RENOVATIO, de acuerdo con las instrucciones estipuladas dentro de la factura o documento de cobro, en una de las cuentas bancarias de RENOVATIO e indicada en la factura, a más tardar el último día de pago oportuno señalado.

En caso de mora por parte de EL SUCRIPTOR Y/O USUARIO en el pago de la factura, RENOVATIO aplicará lo establecido en el numeral 6.9. del presente contrato de condiciones uniformes. Estos intereses de mora se cobrarán sobre los saldos insolutos en forma proporcional a los días de mora

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

En caso de que el SUCRIPTOR Y/O USUARIO celebre acuerdos especiales con terceros gestores, RENOVATIO se exime de toda responsabilidad por la utilización de ese medio o sistema de recaudo.

En el evento en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO realice el pago mediante cheque, por cualquier concepto facturado y éste no sea pagado por cualquier causal imputable al cliente, éste último deberá reconocerle y pagarle a RENOVATIO, como sanción, de acuerdo con el artículo 731 del Código de Comercio y consideraciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el veinte por ciento (20%) del importe del cheque y RENOVATIO podrá exigirle el pago de los perjuicios adicionales que se le causen como consecuencia del no pago. En el evento en que el artículo mencionado sufra modificaciones en relación con el porcentaje a ser aplicado por concepto de sanción, se entenderá modificada la sanción aquí establecida en los mismos términos.

RENOVATIO podrá establecer formas de pago automático con el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, los cuales se aplicarán de acuerdo con las condiciones de pago definidas en el presente contrato.

6.12. Mérito de la Factura:

Las facturas del servicio de energía eléctrica expedidas por RENOVATIO, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, las obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, prestan mérito ejecutivo conforme con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia.

6.13. Reportes a Centrales de Riesgo:

RENOVATIO, con sustento en las normas legales y demás disposiciones normativas que regulan la materia, podrá consultar, solicitar, procesar, reportar, en los 20 días siguientes a la presentación del requerimiento de pago que presente RENOVATIO, y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero CIFIN, o cualquiera 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 insoluta a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, por cualquier concepto y en cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia y de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.

6.13.1. Autorización: El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, libre y voluntariamente, autoriza de manera expresa e irrevocable a RENOVATIO para que

obtenga de cualquier fuente y/o reporte, de cualquier base o banco de datos, información o referencias sobre el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, y a que se incorpore en éstas su nombre y apellidos o razón social y documentos o números de identificación, y se informe sobre su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de sus cuentas corriente o de ahorros, tarjetas de crédito y en general sobre el comportamiento y cumplimiento de todas sus obligaciones inherentes a la prestación del servicio de energía eléctrica y actividades conexas prestadas por RENOVATIO.

RENOVATIO, al hacer uso de esta autorización se compromete a respetar los derechos, libertades y garantías constitucionales del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

Adicional a lo anterior, al momento de aceptar las condiciones de prestación del servicio o la Oferta mercantil respectiva, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá suscribir la autorización para el manejo de datos personales presentada por RENOVATIO y la cual se encuentra acorde con lo establecido en la Política de tratamiento de datos de la compañía.

7. CALIDAD DEL SERVICIO:

7.1. Calidad y Continuidad del Servicio:

RENOVATIO vigilará por el estricto cumplimiento de la calidad y continuidad del servicio en las condiciones establecidas en la legislación y las normas regulatorias correspondientes. Los niveles de calidad y continuidad que el SUCRIPTOR y/o USUARIO recibe dependen de los que le sean suministrados por los agentes transportadores y distribuidores de energía eléctrica en sus distintos niveles, todo dentro de lo establecido según las metas señaladas por la CREG en su reglamento de distribución de los operadores de red.

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

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

7.2. Falla en la Prestación del Servicio:

Según se establece en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la prestación continua de un servicio de buena calidad es la obligación principal de la RENOVATIO de distribución de energía. De acuerdo con lo indicado en el

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

- Numeral 137.1 de la Ley 142 de 1994: a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la RENOVATIO.
- Numeral 137.3 de la Ley 142 de 1994: a la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.
 - La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.
 - No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la RENOVATIO por las autoridades, si tienen la misma causa.

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

- Artículo 139 de la Ley 142 de 1994: no es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la RENOVATIO para:
 - Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.
 - Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- Artículo 142 de la Ley 142 de 1994: para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la RENOVATIO incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable

después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio. RENOVATIO se reserva el derecho de repetir contra los agentes responsables de la falla, la solicitud de indemnización correspondiente.

- Parágrafo 1 del artículo 21 de la Resolución CREG 156 de 2011 (Reglamento de Comercialización), cuando un comercializador haya incurrido en las causales de Retiro del MEM y el ASIC haya publicado el primero de los tres (3) avisos previstos en el numeral 21 del Artículo 20 de este Reglamento, hay falla en la prestación del servicio que da derecho al usuario a la resolución del contrato. Si el retiro es ocasionado por el incumplimiento de RENOVATIO sobre una o varias de las obligaciones referidas en el artículo 19 de la Resolución CREG 156 de 2011, se deberá aplicar el procedimiento establecido en dicha Resolución, en la Resolución CREG – 043 de 2012 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

7.3. Responsabilidad sobre la Red Interna:

De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

7.4. Notificación de las Interrupciones Programadas:

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

Cuando un evento programado afecte al SUCRIPTOR Y/O USUARIO, es obligación del Operador de Red notificarle a través de un medio masivo, con una antelación mínima cuarenta y ocho (48) a la ocurrencia del evento, indicando la hora de inicio y duración.

De la misma manera, es obligación del Operador de Red notificar a RENOVATIO de la ocurrencia de estos eventos programados con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas adicionales al término en que estos deben notificarlo al SUCRIPTOR Y/O USUARIO. RENOVATIO trasladará al SUCRIPTOR Y/O USUARIO dichas notificaciones que le sean realizadas por el operador de red al cual se encuentre conectado.

7.5. Reparaciones en la Falla de Servicio:

Estas estarán a cargo del operador de red si la falla en el servicio se encuentra dentro de su Red de Distribución Local.

Si las fallas en el servicio se presentan dentro de la red interna del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, RENOVATIO realizará una verificación y revisión donde especificará los daños presentados y los costos asociados a su reparación. Será responsabilidad del SUCRIPTOR Y/O USUARIO realizar la reparación con el operador de red, con RENOVATIO o con un tercero.

En todo caso, RENOVATIO en su calidad de comercializador del servicio de energía eléctrica, sólo será responsable de los daños y perjuicios que sean causados al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, en virtud de dicha actividad. No obstante lo anterior, RENOVATIO, como representante de la frontera, representará los intereses del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR ante el operador de red en los eventos donde se presenten reclamaciones por fallas en la prestación del servicio ante este último.

7.6. Fuerza Mayor o Caso Fortuito:

En los casos de fuerza mayor o caso fortuito, la suspensión de las obligaciones asumidas por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO y/o RENOVATIO, no será penalizada, ni considerada como un incumplimiento del contrato. No obstante lo anterior, subsistirá la obligación de pagar la energía hasta el momento de la suspensión del suministro debido a los eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

Cuando se presente un evento de fuerza mayor o fortuito la parte afectada por el mismo deberá notificar a la otra, por cualquier medio, de su acaecimiento. Dicha notificación deberá confirmarse por escrito dentro de las 48 horas siguientes a la fecha en la cual tenga plenamente confirmada la naturaleza del evento.

7.7. Desarrollo de la Revisión y/o Verificación en Campo:

RENOVATIO asignará personal técnico especializado para realizar el acompañamiento o revisión en sitio para identificar las fallas en el servicio. RENOVATIO podrá realizar la visita en conjunto con el operador de red, pero siempre con presencia de un empleado autorizado por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

8. SUSPENSIONES DEL SERVICIO

8.1. Causales de Suspensión del Suministro:

Se considerarán causales de suspensión las siguientes:

- a) La falta de pago de una (1) factura vencida o de conceptos (incluye cuotas de financiación por mantenimientos y servicios complementarios) que no han sido objeto de reclamación.

- b) Realizar el pago de la factura con cheques que sean devueltos por el banco por insuficiencia de fondos de la cuenta de la que se descuenta el pago.
- c) Comprobación de conexiones directas a la red antes del medidor que afecten el consumo ya sea para sí mismo o para terceros.
- d) Comprobación de fases invertidas o by-pass en el medidor, o situación de intervención al medidor.
- e) Realizar modificaciones en las acometidas sin autorización previa de RENOVATIO.
- f) Causar daño o retirar sin autorización de RENOVATIO el equipo de medida.
- g) Retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medición, protección, control o el gabinete o que los existentes no correspondan a los instalados por RENOVATIO.
- h) Impedir a los trabajadores autorizados por RENOVATIO y debidamente identificados, la revisión de instalaciones internas, acometidas, equipos de medida o la lectura o acceso a los medidores
- i) No permitir el traslado del equipo de medida o el cambio del mismo, cuando sea necesario.
- j) No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones eléctricas que por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija RENOVATIO en cumplimiento de las normas vigentes, incluyendo el código de medida.
- k) Conectar equipos sin autorización de RENOVATIO a las redes de la misma, o a las instalaciones del inmueble que puedan afectar el funcionamiento del sistema eléctrico.
- l) Falta de medición por acción u omisión del SUCRIPTOR Y/O USUARIO
- m) Presentar documentos falsos o adulterados a RENOVATIO.
- n) La alteración inconsulta y unilateral por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- o) Proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de energía a otro inmueble o SUCRIPTOR Y/O USUARIO.
- p) Efectuar la reconexión del servicio cuando este se ha suspendido.
- q) De común acuerdo entre las partes.
- r) De interés del servicio. Incluye realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, efectuar racionamiento por fuerza mayor, adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia, entre otros.
- s) Por orden de autoridad competente.
- t) Cuando el SUCRIPTOR Y/O USUARIO modifique, manipule o altere de cualquier forma las condiciones físicas de la instalación eléctrica que el operador de red entregó al momento de energizar el predio.
- u) Las demás previstas en la ley y normas concordantes.

Si el SUCRIPTOR Y/O 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 RENOVATIO procederá al aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, según lo estime conveniente.

8.2. Corte del Servicio:

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

- a) No subsanar las causales de suspensión del servicio por un periodo mayor a seis (6) meses o la reincidencia en alguna causal de suspensión dentro de un periodo de un (1) año.
- b) Efectuar reconexión del servicio no autorizada por RENOVATIO de manera reincidente.
- c) Cuando siendo la suspensión de común acuerdo, excede de seis (6) meses del periodo inicialmente acordado.
- d) Cuando existen acometidas fraudulentas.
- e) No permitir el acceso al inmueble para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas.

El corte del servicio podrá efectuarse sin perjuicio de que RENOVATIO adelante las acciones legales necesarias para obtener el pago de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

Cuando la causal de suspensión o aseguramiento de la suspensión o de corte del servicio, sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al SUCRIPTOR Y/O USUARIO será el cobro de los intereses de mora.

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

Cuando existan causas que den lugar a que RENOVATIO pueda proceder con el corte del servicio y la resolución del contrato, RENOVATIO se reservará el derecho de resolver el mismo y continuar con la medida de aseguramiento de la suspensión hasta que se subsanen las causales que originaron la medida, o se dé inicio al proceso de cambio de comercializador y el nuevo prestador

garantice el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, o que finalmente RENOVATIO decida declarar la terminación unilateral del contrato y la consecuente cancelación de la frontera comercial, si hubiere lugar a ello.

8.3. Restablecimiento del Servicio:

RENOVATIO será el único responsable por las decisiones de suspensión, aseguramiento de la suspensión y reconexión del servicio de los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS que atiende y procederá a restablecer el servicio de suministro, cuando la suspensión, aseguramiento o corte fueron imputables al SUCRIPTOR Y/O USUARIO por el incumplimiento de las obligaciones contractuales a su cargo, una vez el SUCRIPTOR Y/O USUARIO elimine las causas que dieron origen a la medida sancionatoria junto con los intereses de mora, en los casos en los que aplique.

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

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

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

8.4. Valores a Cobrar por Suspensión y Reconexión del Servicio:

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

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

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

9. QUEJAS, PETICIONES, RECLAMACIONES Y RECURSOS (PQR’s):

RENOVATIO, está en la obligación de recibir, atender, tramitar y resolver todas las peticiones, quejas y reclamaciones, verbales o escritas que presenten los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS en relación con el servicio de energía eléctrica que presta como comercializador.

Las peticiones presentadas por los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS interpuestos por cualquiera de los medios, verbales o escritos deberán ser resueltos por RENOVATIO dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la misma y deberán ser tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Cualquier SUCRIPTOR Y/O USUARIO podrá interponer una PQR a través de medios verbales o escritos frente a la decisión tomada por RENOVATIO, teniendo la posibilidad de reponer o apelar a la respuesta emitida a través de dichos recursos.

9.1. Requisitos para presentar un PQR:

Las peticiones quejas y reclamos verbales o escritas presentadas por el SUCRIPTOR y/o USUARIO a RENOVATIO deberán cumplir por los menos con los siguientes requisitos:

- ID del SUCRIPTOR y/o USUARIO o número con el que se identifica como SUCRIPTOR y/o USUARIO.
- Nombres y apellidos de quien hace la reclamación.
- Lo que solicita y que finalidad busca.
- Razones en las que se apoya.
- Anexos o documentos de prueba (si los hubiere).
- En caso dado que sea el autorizado el que acuda, presentar carta de autorización y fotocopia de la cedula del poseedor y el apoderado.
- Datos de contacto y de notificación del SUCRIPTOR y/o USUARIO.

Los empleados que reciben las comunicaciones verificarán el cumplimiento de los requisitos antes señalados.

9.2. Recepción de la PQR:

RENOVATIO recibe la petición, queja, reclamo y/o sugerencia a través de carta u oficio en sus oficinas, vía telefónica, vía email y página web y con los formatos establecidos para ello. Para ello el SUCRIPTOR Y/O USUARIO podrá diligenciar el siguiente formato:

RENOVATIO TRADING AMERICAS S.A.S E.S.P

P.Q.R

Ciudad y fecha: _____

Señores:
RENOVATIO TRADING AMERICAS S.A.S E.S.P

_____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____, expedida en la ciudad de _____, con residencia en _____ usuario del servicio de energía eléctrica de **RENOVATIO TRADING AMERICAS S.A.S E.S.P** en calidad de suscriptor _____ o usuario _____ del inmueble ubicado en la dirección _____ en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y en el artículo 5º del Código Contencioso Administrativo, me permito muy respetuosamente solicitar de esta entidad la siguiente: petición ___ queja ___ reclamo ___

Apoyo mi solicitud en las razones que paso a exponer:

A efectos de sustentar la solicitud efectuada me permito acompañar los siguientes documentos:

Espero la pronta resolución de la presente solicitud.

Atentamente,

Firma del peticionario _____

C.C. No. _____ de _____

Dirección notificación: _____

Teléfonos: _____ e-mail: _____

Nombre funcionario que recepcióna: _____

Fecha: _____

9.2.1. Reclamo Por Medio Escrito: RENOVATIO cuenta con tres (3) oficinas, en las cuales el SUCRIPTOR Y/O USUARIO se puede acercar y radicar su PQR; para ello el SUCRIPTOR Y/O USUARIO deberá suministrar dos (2) ejemplares de la comunicación; el primer ejemplar será sellado por RENOVATIO y se le entregará al SUCRIPTOR Y/O USUARIO como constancia del recibido y el segundo ejemplar se quedará para llevar el proceso por el área de servicio al SUCRIPTOR y/o USUARIO.

Las oficinas de Renovatio a las que el SUCRIPTOR y/o USUARIO se puede acercar son:

Bogotá: carrera 13 N° 96- 82 oficina 102
Medellín: calle 11 A N° 31 A 89 oficina 402

9.2.2. Reclamaciones web: RENOVATIO a través de la Página Web www.gruporenovatio.com dispone de un formulario en el cual el SUCRIPTOR y/o USUARIO podrá también realizar su PQR.

9.3. Situaciones en la que procede un Recurso:

De conformidad con el artículo 154 de la ley 142 de 1994, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, únicamente tendrá la facultad de presentar, ante RENOVATIO y dentro de los términos referidos en las comunicaciones por ella emitidas, los recursos de reposición y en subsidio de apelación, contra los actos de i)Facturación, ii)Corte, iii)Reconexión, iv)Suspensión y v)Negativa del Servicio.

9.4. Situaciones en las que No Procede un Recurso:

Los recursos solicitados por el SUCRIPTOR y/o USUARIO no procederán en contra de RENOVATIO cuando se interpongan frente a:

- Reclamaciones por facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedida por RENOVATIO.
- Los actos de suspensión, terminación y corte, si con estos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- Cuando el SUCRIPTOR y/o USUARIO no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.
- Las respuestas emitidas por RENOVATIO que NO guarden relación con los temas de que habla el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, esto es: i)Facturación, ii)corte, iii)reconexión, iv)suspensión y v)negativa del servicio.

9.5. Notificaciones:

De conformidad con la Ley 142 de 1994 y las demás reglas del ordenamiento jurídico Colombiano, RENOVATIO, a fin de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad de sus decisiones emitidas en atención de las peticiones quejas y reclamaciones interpuestas por su SUCRIPTOR y/o USUARIO relacionadas con los temas de que habla el artículo 154 de la Ley 142, es decir, temas relacionados con: i)Facturación, ii)Corte, iii)Reconexión, iv)Suspensión y v)Negativa del Servicio, serán notificadas conforme a la normatividad vigente establecida en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo colombiano o cualquier norma que lo modifique, adicione, sustituyo o complemente.

Las demás comunicaciones emitidas por RENOVATIO, serán informadas y/o comunicadas al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR a través del medio de comunicación más efectivo y eficaz, como lo puede ser, sin limitarse a estos: i)Fax, ii) Correo Electrónico, iii) Comunicación escrita. Garantizando siempre

el efectivo conocimiento por parte del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR de la decisión adoptada por RENOVATIO.

10. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

RENOVATIO dará por terminado el contrato y procederá al corte definitivo del servicio en los siguientes casos:

- De común acuerdo;
- Por vencimiento del término cuando éste se haya pactado (Mercado Regulado);
- Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales;
- Por demolición del inmueble;
- Por la no actualización o ajuste de garantías referidas en el Decreto 3130 del año 2003 y solicitadas por RENOVATIO;
- Por las demás causas señaladas en el capítulo correspondiente a Corte del servicio, del presente contrato.
- Por solicitud de cambio de comercializador por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO.

En general por la ocurrencia de alguna de las causales de terminación del contrato establecidas por la ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997 y aquella que la modifiquen, subroguen, adicionen, sustituyan o aclaren.

10.1. Procedimiento para el Cambio de Comercializador:

Cuando el SUCRIPTOR Y/O USUARIO decida dar por terminado este contrato con la RENOVATIO con el fin de suscribir un nuevo contrato con un nuevo comercializador, deberá observar los siguientes pasos:

- Haber tenido vigente este contrato por término superior o igual a doce (12) meses consecutivos para el SUCRIPTOR Y/O USUARIO en el mercado regulado. Para los SUCRIPTOR Y/O USUARIOS vinculados con contratos a término fijo o en el mercado no regulado cuando se haya cumplido la vigencia del contrato;
- Estar a paz y salvo por todo concepto en el pago de las obligaciones originadas en este contrato con RENOVATIO, o garantizar con título valor aceptado por ésta el pago de las obligaciones a su cargo;
- Presentar solicitud formal de cambio de comercializador con una antelación mínima a dos (2) períodos de facturación. Esta solicitud debe ser tramitada conjuntamente tanto por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO como por el nuevo comercializador;
- Asistir a la visita programada, entre RENOVATIO, el nuevo comercializador y el operador de red, con el fin de retirar los sellos que RENOVATIO tiene en el equipo de medida existente e instalar el equipo de medida del nuevo comercializador. La potestad para romper

los sellos de la instalación y equipo de medida existente, es exclusiva de RENOVATIO;

- Si el equipo de medida existente es propiedad de RENOVATIO, el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, por sí mismo o a través de su nuevo comercializador, deberá realizar la compra e instalación del nuevo equipo de medida.
- El nuevo comercializador elegido por el SUCRIPTOR Y/O USUARIO, deberá solicitar la inscripción de la nueva frontera comercial, ante el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, ASIC, dentro del plazo que establezca la CREG, para su registro ante el mismo ente.

La RENOVATIO podrá suspender el cambio de comercializador en los siguientes casos:

- Por el incumplimiento de alguno de los pasos del procedimiento enunciado en el numeral anterior;
- Cuando aspectos técnicos de la frontera comercial no permitan la liquidación de las transacciones de energía en el Mercado de Energía Mayorista, MEM. Es decir, cuando por alguna razón técnica las actividades de lectura, registro y recolección de la información registrada en los equipos de medida asociados a la frontera comercial no pueda realizarse. Estos aspectos técnicos son los establecidos en la NTC-2050, el Reglamento de Distribución y en el RETIE.
- RENOVATIO se abstendrá de emitir paz y salvo cuando se encuentre adelantando investigación por posibles incumplimientos de las condiciones establecidas en este contrato, y hasta tanto no se concluya el respectivo procedimiento o hayan transcurrido cinco (5) días hábiles de la notificación de las decisiones respectivas.
- El proceso de inscripción y registro de la nueva frontera comercial se suspenderá hasta tanto se superen las razones que generaron dicha suspensión.

Si en un plazo de siete (7) días, o en el plazo que establezca la CREG, no se ha respondido las objeciones u observaciones planteadas por RENOVATIO y aceptadas por el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, ASIC, se entenderá que el agente o nuevo comercializador o el SUCRIPTOR Y/O USUARIO desistieron del registro de la frontera. Si la objeción es aclarada dentro del plazo estipulado, el proceso continuará dentro de los términos establecidos.

10.2. Consecuencias Económico-Jurídicas:

Sin perjuicio de las sanciones de suspensión o de corte del servicio, por consecuencias económico-jurídicas derivadas del incumplimiento del contrato por parte del SUCRIPTOR Y/O USUARIO, se entenderá la determinación y cobro de los Consumos no Registrados o Consumos dejados de facturar, así como el cobro de los demás servicios prestados por RENOVATIO y que en su

momento no pudieron ser facturados por la acción propia del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, o maniobras de suspensión o corte del servicio de energía eléctrica.

11. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDADES POR DAÑOS Y PERJUICIOS:

EL SUCRIPTOR Y/O USUARIO tomará todas las medidas de seguridad para el uso de la energía en sus instalaciones; en todo caso, RENOVATIO no será responsable por ningún daño o perjuicio que la energía produzca a personas o bienes dentro de sus instalaciones, o redes de su propiedad, a menos que sea por causas imputables a RENOVATIO.

12. SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS:

Con motivo u ocasión del presente contrato, ya sea su interpretación, aplicación, cumplimiento, efectos, validez, resolución, terminación, liquidación o cualquier otro aspecto relacionado con los mismos, las partes buscarán mecanismos de arreglo directo, tales como la negociación directa, la amigable composición o la conciliación. En tal caso las partes dispondrán de un término de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha en cualquiera de ellas haga una solicitud en cualquier sentido. Dicho término podrá ser prorrogado de mutuo acuerdo, hasta por el término inicialmente acá establecido.

En el evento en que no se llegue a una solución de las diferencias, las mismas se someterán a arbitramento, el cual se sujetará a las normas legales pertinentes, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

- 1º. El tribunal funcionará en la ciudad de Bogotá y sesionará en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de la Cámara de comercio de Bogotá. También podrá sesionar en otro lugar que indique dicho centro.
- 2º. Estará integrado por tres árbitros designados por las partes a no ser que las partes acuerden expresamente que solo lo integre un (1) árbitro. Si no hubiese acuerdo serán designados por la Cámara de Comercio de Bogotá.
- 3º. El tribunal decidirá en derecho.
- 4º. La organización del tribunal se sujetará a las reglas internas del citado centro de arbitraje y conciliación.
- 5º. Los gastos que ocasione el juicio arbitral serán por cuenta de la parte vencida.

LAS PARTES renuncian irrevocablemente a interponer cualquier demanda ante los jueces de la República de Colombia o ante autoridades Internacionales, debiendo aceptar y respetar sin reserva o recurso la decisión proferida por el Tribunal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de Bogotá.

13. ACEPTACIÓN Y EJECUCIÓN:

De conformidad con el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, el presente contrato se entiende perfeccionado y en consecuencia se empezará a ejecutar desde el

momento en que RENOVATIO y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se ponen de acuerdo en las condiciones uniformes necesarias para la prestación del servicio.

En todo caso, con el fin de probar la existencia de la relación contractual, así como para el cumplimiento de los requisitos regulatorios de registro de la frontera comercial ante el ASIC, este contrato deberá ser aceptado mediante la expedición de una orden de compra o aceptación escrita.

El cobro del precio señalado en esta oferta para los consumos efectuados por el consumidor solo podrá aplicarse a partir del momento en que RENOVATIO apruebe todos los documentos exigidos en este documento.

Podrá suspenderse el servicio por común acuerdo, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, si convienen en ello RENOVATIO y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

14. NOTIFICACIONES:

Las comunicaciones que deban dirigirse, se enviarán por escrito y entregarán en persona o por mensajería o correo certificado, a la oficina de RENOVATIO ubicada en la ciudad de Bogotá, D.C. y a EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en las direcciones establecidas por él en los documentos de orden de compra y/o aceptación.

Las direcciones de notificaciones podrán modificarse en cualquier momento mediante comunicación escrita dirigida a la dirección vigente de cada parte.