

CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO

El consumo facturable a los Usuarios cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el Usuario pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor. Estos medidores podrán ser suministrados por la Empresa o por el Usuario.

La cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el suscriptor o usuario se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada al usuario en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas no podrá ser inferior a tres meses y deberá ser informada al usuario en el momento del pago.

DEFINICIÓN DE PREPAGO NETO

Para los efectos de lo dispuesto en esta cláusula deberá atenderse a lo dispuesto en el artículo 4 de la Resolución CREG 096 de 2004, en cuanto a que el prepago neto es el que resulta de imputar hasta un 10% del prepago efectuado por el usuario de energía eléctrica para cubrir los valores por concepto del consumo que éste adeude a la empresa.

PRESUPUESTOS PARA EJERCER EL DERECHO PARA CAMBIAR DE COMERCIALIZADOR

Para el cambio de comercializador se deberá cumplir acatar las disposiciones aplicables contenidas en la Resolución 108 de 1997, en cuanto al derecho del usuario a la libre elección del prestador del servicio público. Esto, sin perjuicio de las demás normas aplicables y las disposiciones que al respecto determine la CREG para usuarios ZNI.

En el caso de usuarios ubicados en el SIN, cumplir con las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 156 de 2011 y demás normas aplicables.

SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMÚN ACUERDO

El servicio de energía podrá suspenderse cuando lo solicite el Usuario, si convienen en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados y se encuentre el Usuario a paz y salvo por concepto de energía.

En caso que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de estos. Si no se cumple esta formalidad, la Empresa no podrá realizar la suspensión solicitada.

La solicitud debe ser presentada por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la fecha a partir de la cual, se espera hacer efectiva la suspensión; esta será por un término máximo de seis (6) meses prorrogables por otros seis (6). En caso de prórroga, debe solicitarla con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario de la terminación del plazo inicial. Culminado el término inicial si el Usuario no solicita la reactivación del servicio, la Empresa podrá reactivar el servicio.

En ningún caso la Empresa autorizará la suspensión del servicio de común acuerdo, para instalaciones que no tengan equipos de medida y/o disponibilidad en el caso de SISFV.

Cuando la Empresa compruebe que existe consumo del Usuario, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO

La Empresa podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo y sin perjuicio de las demás acciones pertinentes, en los siguientes eventos:

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

SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO O VIOLACIÓN DEL CONTRATO

Se consideran eventos de incumplimiento o violación del contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, los siguientes:

1. Para el caso de instalaciones con lectura mensual la falta de pago de dos (2) periodos de facturación, para instalaciones con lectura bimestral o trimestral la falta de pago de un (1) periodo de facturación. En todos los casos, cuando exista reclamación o recurso interpuesto, la suspensión procederá por el