

PROYECTO DE RESOLUCIÓN No. 705 011 DE 2025

(26 DIC. 2025)

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, en su sesión No.1430 del 26 de diciembre de 2025, aprobó someter a consulta pública el presente proyecto de resolución por el término de treinta (30) días calendario, contados a partir del día de la publicación en el portal web de la CREG, en aplicación a lo dispuesto en el numeral 14 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, el Decreto 05 de 2025 y la Resolución 105 003 del 14 de septiembre de 2023.

Se invita a los agentes, usuarios, autoridades y demás interesados a presentar sus observaciones y sugerencias sobre la propuesta dentro del plazo establecido, mediante comunicaciones electrónicas dirigidas al Director Ejecutivo de la CREG, al correo electrónico creg@creg.gov.co, en el formato Excel adjunto a esta Resolución, identificando el mensaje con el siguiente asunto: *"Comentarios al Proyecto de Resolución 705 011 de 2025 "Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques"*. correspondiente al

En el Documento soporte 905 025 de 2025 de la presente resolución se exponen los análisis y la justificación de la propuesta regulatoria que se somete al proceso de consulta pública.

Al vencimiento de la consulta pública, la CREG determinará si el proyecto debe ser informado a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el ejercicio de la Abogacía de la Competencia, con fundamento en las disposiciones del Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.30.5.

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por las leyes 142 y 143 de 1994, y en desarrollo de los Decretos 1524 y 2253 de 1994 y 1260 de 2013.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

CONSIDERANDO QUE:

El artículo 369 de la Constitución Política, establece que los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten los servicios públicos serán determinados por la ley.

En ese sentido, la Ley 142 de 1994 define el marco para la prestación de los servicios públicos domiciliarios promoviendo la calidad, eficiencia y cobertura, estipula los derechos y deberes de los usuarios y de las empresas prestadoras y establece los mecanismos de defensa para que los usuarios puedan presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante las empresas prestadoras.

El artículo 9 de la citada ley, dispone que los usuarios de servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario, a obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados y señala que la comisión reguladora fijará los plazos y términos para tal fin.

Así mismo, en el artículo 14 define de manera amplia el concepto de usuario del servicio público domiciliario en cuanto considera como tal a toda persona, natural o jurídica, que se beneficia con la prestación, bien sea el propietario del inmueble, o el receptor directo, final o consumidor.

Adicionalmente en los artículos 128 a 159 de la mencionada ley, se encuentra el marco legal de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios referidas al contrato de los servicios públicos, a la prestación de los servicios y a la defensa de los usuarios en sede de empresa.

El artículo 130 de la Ley 142 de 1994, señala que el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Por su parte, la Ley 143 de 1994, utiliza el concepto de usuario en el mismo sentido en que lo hace la Ley 142, en cuanto distingue entre usuario y usuario final o consumidor, y para efectos de la prestación del servicio público de energía eléctrica, distingue entre usuario regulado y no regulado, en función del nivel de demanda máxima que le corresponde fijar a la Comisión de Regulación de Energía y Gas.



CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260120-105929-76ad9-88070446
2026-01-20T11:47:19-05:00 - Página 2 de 143

"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

La prestación del servicio público domiciliario de energía en las Zonas No Interconectadas se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994 y, por tanto, están sujetas al régimen de los derechos de los usuarios previstos en esas leyes.

Mediante Resolución CREG 108 de 1997, se señalaron los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario y se dictaron otras disposiciones.

La Resolución CREG 058 de 2000 expide normas sobre publicación de tarifas por parte de los comercializadores de energía eléctrica y distribuidores-comercializadores de gas combustible, y sobre inclusión en las facturas de elementos que determinan el cobro del servicio de electricidad.

A través de la Resolución CREG 006 de 2000 se reglamenta el Decreto 2668 de 1999, en relación con el cobro de los costos de facturación conjunta de los servicios de aseo y alcantarillado por parte de las empresas prestadoras de los servicios de electricidad y gas combustible, en cumplimiento de lo ordenado por el Parágrafo 1o. del Artículo 2o. de dicho Decreto.

Por su parte, la Ley 675 de 2001 que establece el régimen de propiedad horizontal, señala en el artículo 80 que los urbanizadores y constructores de unidades inmobiliarias cerradas deberán instalar medidores de consumo de los servicios públicos domiciliarios para cada inmueble y la respectiva empresa prestadora de dichos servicios deberá elaborar facturas de forma individual.

Seguidamente, el artículo 81 de la citada Ley, dispone que se deben cobrar los servicios públicos domiciliarios de las zonas comunes y el espacio público de las unidades cerradas con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes y, en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.

En relación con los usuarios constitucionalmente protegidos y la suspensión del servicio, la Sentencia C-150 de 2003 de la Corte Constitucional ha señalado: (...) *"En este orden de ideas, cuando la suspensión del servicio tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad, una empresa prestadora de algún servicio público domiciliario puede y, según las circunstancias del caso, debe adoptar la decisión de continuar prestando el servicio a un usuario moroso sin que ello genere consecuencias adicionales a la ruptura de la solidaridad que vincula al*



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

propietario del inmueble, al suscriptor y a los usuarios del servicio respecto de sus obligaciones pecuniarias de que tratan las normas acusadas.

En conclusión, las normas acusadas serán declaradas exequibles, en el entendido de que se respetarán los derechos de los usuarios de los servicios públicos cuando se vaya a tomar la decisión de cortar el servicio. Tales derechos, como el respeto a la dignidad del usuario (art. 1º de la C.P.) son, entre otros: (i) el debido proceso y el derecho de defensa, que permite a los usuarios o suscriptores contradecir efectivamente tanto las facturas a su cargo como el acto mediante el cual se suspende el servicio y también obligan a las empresas prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio. (...)

De conformidad con el artículo 1º de la Ley 855 de 2003, "para todos los efectos relacionados con la prestación del servicio público de energía eléctrica se entiende por Zonas No Interconectadas a los municipios, corregimientos, localidades y caseríos no conectadas al Sistema Interconectado Nacional, SIN".

Por medio de la Resolución CREG 096 de 2004 la cual fue modificada por la Resolución 046 de 2012 se dictan disposiciones sobre el sistema de comercialización prepago, se modifica la Resolución CREG 108 de 1997 y se dictan otras disposiciones.

La Resolución CREG 119 de 2007 aprueba la fórmula tarifaria general que permite a los Comercializadores Minoristas de electricidad establecer los costos de prestación del servicio a usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional.

La Resolución CREG 183 de 2009 adopta reglas relativas al cambio de usuarios entre el mercado no regulado y el mercado regulado y se adoptan otras disposiciones.

La Ley 1480 de 2011, Estatuto del Protección al consumidor, es una norma de orden público que rige la relación que surge entre los productores y proveedores con los consumidores que adquieren, disfrutan, o utilizan productos (bienes y/o servicios) nacionales e importados, para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Aplica para todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista una regulación especial.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

A través de la Resolución CREG 156 de 2011 se establece el Reglamento de Comercialización del servicio público de energía eléctrica, como parte del Reglamento de Operación.

El Decreto Ley 19 de 2012 establece en su artículo 42 que la reconexión de los servicios públicos debe hacerse en un plazo de 24 horas, una vez desaparecidas las causas que dieron origen a la suspensión.

La Ley 1581 de 2012 establece disposiciones generales para la protección de datos personales.

Por otro lado, el Decreto 111 de 2012 reglamenta los esquemas diferenciales de prestación del servicio establecidos en el artículo 64 de la Ley 812 de 2003, el cual aplica para las áreas especiales de prestación del servicio de energía, consistentes en las Áreas Rurales de Menor Desarrollo, Zonas de Difícil Gestión y Barrios Subnormales.

La Ley 1715 de 2014, sobre energías renovables no convencionales, garantiza a los usuarios los derechos a gestionar eficientemente la energía, participar en los mecanismos de respuesta de la demanda, efectuar cambios en sus patrones usuales de consumo, generar energía para abastecer sus propias necesidades con fuentes no convencionales de energías renovables y entregar sus excedentes a la red, utilizar medidores bidireccionales de bajo costo para la liquidación de sus consumos y entregas a la red, así como procedimientos sencillos de conexión y entrega de excedentes para viabilizar la implementación de dichos mecanismos.

La Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las disposiciones de esta ley se aplican a la atención de peticiones de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, conforme a lo dispuesto en el artículo 33, guardando concordancia con lo dispuesto en el artículo 153 de la ley 142 de 1994 en el cual se determina que todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos para atender las reclamaciones de los usuarios.

Mediante Resolución CREG 037 de 2018, se reglamentó el artículo 18 de La Ley 1753 de 2015, Plan Nacional de Desarrollo, definiendo las zonas de difícil acceso para la prestación del servicio público domiciliario de electricidad en el Sistema interconectado Nacional, SIN, en las cuales se pueden aplicar las condiciones especiales de prestación del servicio a usuarios regulados allí conectados.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Ley 1955 de 2019, artículo 287, definió el servicio público domiciliario de energía eléctrica en Zonas No Interconectadas como "el transporte de energía eléctrica desde la barra de entrega de energía de un Generador al Sistema de Distribución hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. El suministro de energía eléctrica a un domicilio mediante soluciones individuales de generación también se considera, servicio público domiciliario de energía eléctrica en ZNI".

La Ley 2157 de 2021 por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008 regula el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Mediante la Resolución CREG 101 001 de 2022 se establecen las condiciones para la implementación de la infraestructura de medición avanzada en el SIN y se definen algunas obligaciones de los prestadores y derechos de los usuarios frente a esta infraestructura.

En el artículo 26 de la Ley 962 de 2005, a través de la cual se racionalizan los trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos; se determinó "(...) La posibilidad de cobrar un servicio con fundamento en la expedición de una factura electrónica se sujetará al consentimiento expreso, informado y por escrito del usuario o consumidor del bien o servicio".

El documento emitido por los prestadores de servicios públicos domiciliarios es considerado como documento equivalente a la factura de venta, por tanto, debe cumplir con la reglamentación que para el efecto desarrollen las autoridades tributarias, así como las demás normas que resulten aplicables.

La implementación de la factura electrónica de venta o documento equivalente electrónico por parte de los prestadores de los servicios públicos debía efectuarse según lo dispuesto en el Decreto 358 de 2020 y el Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria, así como en la Resolución



CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260120-105929-76ad9-88070446
2026-01-20T11:47:19-05:00 - Página 6 de 143

"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

DIAN 000165 de 2023 y sus modificaciones las cuales fueron compiladas mediante la Resolución DIAN 227 de 2025042 de 2020.

Conforme a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 23 de la Resolución DIAN de la 000165 de 2023 modificado por el artículo 2 de la Resolución 000119 de 2024 y compilado mediante la Resolución DIAN 227 de 2025, a partir de noviembre de 2024, se debía implementar de manera electrónica el documento equivalente de servicios públicos domiciliarios. Por lo tanto, a partir de esta fecha todas las empresas prestadoras de estos servicios obligadas a facturar que hubieren optado por expedir documento equivalente, deberán generarlo de manera electrónica.

A través de la Resolución CREG 101 072 de 2025, la CREG integró la regulación vigente y reguló aspectos operativos y comerciales para permitir la integración de las Comunidades Energéticas (CE) al Sistema de Distribución Local (SDL) en el Sistema Interconectado Nacional (SIN) y en los Sistemas de Distribución de las Zonas No Interconectadas (ZNI), señalando que los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica que conformen un Autogenerador Colectivo, AC, se les aplicarán los criterios generales y mecanismos de protección de deberes y derechos establecidos en la Resolución CREG 108 de 1997, Resolución CREG 135 de 2021 y todas aquellas que contengan disposiciones relacionadas con la protección de los usuarios.

La Comisión inició el trámite para la modernización del régimen de protección de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, teniendo en cuenta, entre otras, que la regulación se encuentra desactualizada frente a los cambios tecnológicos, se encuentra dispersa en varias normas lo cual dificulta el acceso a la información y el usuario desconoce su rol frente a los servicios públicos domiciliarios en cuanto a derechos, obligaciones y deberes, y además enfrenta retos o cambios con la transición energética que requieren que el usuario tome decisiones informadas de cara a la prestación del servicio.

En ese sentido, la CREG contrató dos estudios con las firmas PROTUENERGAS para la actualización de los derechos de los usuarios y protección al consumidor ante nuevos esquemas de prestación del servicio y con la firma IPSOS para la definición y diseño de los mecanismos de comunicación a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, los cuales fueron publicados a través de la Circular CREG 006 de 2021.

Mediante Circular 043 de 2023, la CREG publicó el documento de Análisis de Impacto Normativo, en el cual se abordó el diagnóstico, objetivos, problema, alternativas, bases de la propuesta y análisis de impactos. Sobre el documento se recibieron comentarios, observaciones y sugerencias por parte de



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

empresas, gremios, usuarios, representantes de los usuarios y otros que fueron recopilados y analizados para ser integrados dentro del proyecto regulatorio.

Con base en la propuesta identificada en el documento de Análisis de Impacto Normativo, se definió como principio central que el nuevo diseño regulatorio incluiría la participación activa de los usuarios en la construcción de estas reglas, en este sentido durante el año 2025 se realizaron mesas de construcción colectiva del régimen de protección de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en las ciudades de Bogotá, Santa Marta, Montería y Pasto, en las cuales participaron usuarios, vocales de control, empresas prestadoras de servicios públicos, personeros, gremios, entre otros.

Este ejercicio permitió recibir aportes y propuestas de mejora al régimen de protección de los usuarios y conocer de primera mano las necesidades tanto del prestador como del usuario en relación con las condiciones de prestación del servicio establecidas en los contratos de condiciones uniformes, las dificultades y demoras a las que se enfrentan con las reclamaciones, la falta de procedimientos unificados para que los usuarios puedan ejercer su derecho a la defensa, el desconocimiento de las normas que los protegen y las competencias funcionales de los distintos actores que intervienen en la cadena de prestación del respectivo servicio.

Teniendo en cuenta que este proyecto regulatorio está dirigido principalmente a los usuarios y considerando toda la información recopilada, para facilitar el análisis y entendimiento del proyecto dada su complejidad la Comisión ha determinado publicar a consulta el primer entregable que se enfoca en el servicio público domiciliario de energía eléctrica para usuarios regulados y no regulados conforme se informó en la Circular CREG 223 de 30 diciembre de 2025.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.Objeto. La presente Resolución tiene por objeto establecer los derechos y los deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

de energía eléctrica, gas combustible por redes de tubería o gas licuado de petróleo GLP distribuido por cilindros o tanques estacionarios.

Artículo 2.Ámbito de Aplicación. Lo dispuesto en la presente Resolución aplica para todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas combustible distribuido por redes y GLP por cilindros o tanques estacionarios a través de un contrato de servicios públicos domiciliarios.

Este régimen de protección aplica previo a la solicitud del servicio, en la celebración del contrato de servicios públicos, durante la prestación del servicio y en la terminación del contrato.

Parágrafo. El presente régimen no es aplicable a los casos en los cuales por las características del servicio y el tipo de usuario se han definido condiciones especiales en relación con temas técnicos, económicos y jurídicos y estas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

Las condiciones especiales pactadas no eximen a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios y usuarios el cumplimiento de la regulación en relación con suministro de información y cumplimiento de la regulación.

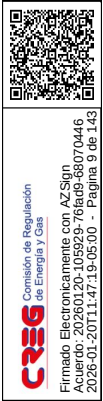
Artículo 3.Principios Rectores. Los principios rectores de este régimen se agruparán en: (i) Principios rectores para la protección de los usuarios y (ii) Principios rectores para la prestación del servicio:

3.1. Principios rectores para la protección de los usuarios. Serán principios rectores para la protección de los usuarios los siguientes:

3.1.1. Principio de favorabilidad. Toda duda en la interpretación o aplicación de la regulación referente a los derechos de los usuarios y de las cláusulas del contrato celebrado entre el prestador del servicio y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos.

3.1.2. Principio de información y transparencia. En todo momento ya sea durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, el prestador de los servicios públicos domiciliarios debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios. Para tal efecto, deberá suministrar dicha información en forma clara, transparente, necesaria, veraz, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para efectos de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto de los servicios ofrecidos y/o requeridos.

Los prestadores deberán dar cumplimiento a todos los deberes de información contenidos en el presente régimen, facilitando al usuario el acceso a la información a través de oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página web del proveedor y la página de



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

red social a través de la cual se presentan las PQRSD), y las líneas gratuitas de atención al usuario, así como a través de las facturas.

3.1.3. Principio de prohibición de ventas atadas o adquisición de productos no requeridos. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios no podrán condicionar la conexión o la prestación de sus servicios al usuario, a la adquisición de otros productos diferentes a los del servicio público. Tampoco se podrá, condicionar el recibo de un incentivo o premio a la aceptación de un término contractual. Así mismo, el usuario no podrá ver amenazada la prestación de su servicio público ya sea de energía eléctrica, gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros o tanques estacionarios por el no pago de productos o servicios diferentes a estos.

3.1.4. Principio de economía procesal. El prestador del servicio público domiciliario debe garantizarle al usuario que los procedimientos establecidos para atender sus necesidades, solicitudes, requerimientos o peticiones, quejas reclamos o sugerencias son fáciles, ágiles, oportunos y que implican el menor esfuerzo posible de tiempo, trabajo y dinero para este usuario. Así mismo, deben abstenerse de imponer a los usuarios trámites que estén prohibidos o que sean innecesarios, o exigirles documentos innecesarios o requisitos que puedan verificarse en sus archivos.

3.1.5. Principio de eficacia. Los prestadores deben garantizar que todos los procedimientos establecidos conforme a la Ley, a la regulación o propios, cumplan con el objeto de brindar una solución efectiva a los requerimientos de los usuarios en las diferentes etapas de la prestación del servicio.

3.1.6. Principio de debido proceso. Los prestadores de los servicios públicos deben respetar la totalidad de los derechos que la Ley le reconoce al usuario para hacer efectivas sus reclamaciones.

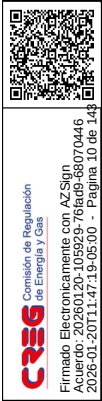
3.1.7. Principio de buena fe. Los usuarios y los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben actuar con lealtad, honradez, y rectitud. Así mismo, deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación de servicios, de acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación vigente.

En igual sentido, en todo momento, debe existir reciprocidad en el trato respetuoso que se deben mutuamente el prestador de servicios públicos y los usuarios, tanto en la oferta, como en la celebración del contrato y durante su ejecución y terminación.

3.2. Principios rectores para la prestación de los servicios. Los principios rectores para la prestación del servicio serán los siguientes:

3.2.1. Principio de libertad de elección. Los usuarios tienen derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos.

3.2.2. Principio de acceso. Quienes se sujeten a las condiciones técnicas exigibles para la conexión de cada uno de los servicios públicos domiciliarios,



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

tendrán derecho a recibir los servicios, sin perjuicio de que los prestadores puedan acordar estipulaciones especiales con algunos usuarios.

3.2.3. Principio de calidad. Los prestadores deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la Ley y la regulación, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.

3.2.4. Principio de racionalidad. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios velarán porque los servicios se utilicen de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para cada uno de ellos, e igualmente desarrollarán programas educativos tendientes a crear una cultura del uso razonable del servicio.

3.2.5. Principio de Obligatoriedad del pago. Los suscriptores y usuarios deben pagar las facturas de los servicios públicos que expidan los prestadores en los términos definidos en la Ley, la regulación y el contrato de prestación de servicio.

3.2.6. Principio de neutralidad. Los prestadores deben dar un tratamiento igual a sus usuarios sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación de cada uno de los servicios.

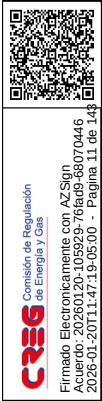
3.2.7. Principio de no abuso del derecho. Los derechos otorgados a los usuarios no podrán ser ejercidos con la intención de causar daño a los prestadores ni con un fin distinto al señalado en las normas.

3.2.8. Principio de información y transparencia. Los usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9º de la ley 142 de 1994.

3.2.9. Principio de seguridad. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben mantener todas las condiciones de seguridad requeridas por normatividad para garantizar que se le está suministrado un servicio seguro para la salud y para la vida de los usuarios del servicio.

3.2.10. Principio de participación: Los usuarios podrán participar de la gestión y fiscalización de los prestadores, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994 y la normas que la desarrollen.

3.2.11. Principio de responsabilidad: Los usuarios y los prestadores de servicios públicos domiciliarios responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados de acuerdo con la ley.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Artículo 4. Características de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios. El Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios definido en esta resolución propende porque el usuario del servicio público domiciliario tenga las siguientes características:

4.1. Usuario Informado: Usuario que se mantiene enterado sobre lo que ocurre en relación con su servicio público domiciliario a través de información oportuna, real, fidedigna y verdadera.

En todas las etapas del servicio el usuario debe ser advertido, avisado o instruido por parte de los prestadores.

4.2. Usuario empoderado: Usuario con la capacidad de entender, decidir y participar durante las diferentes etapas de la prestación del servicio, lo que le permite tener control sobre sus decisiones de elección del prestador, solicitud del servicio, consumo, tipo de servicio, ahorro, entre otros.

4.3. Usuario protegido: Usuario que cuenta con las reglas y los mecanismos que lo protegen o amparen en su trato con los prestadores de servicios públicos domiciliarios, permitiendo basar las relaciones en la confianza y en el trato justo.

4.4. Usuario defendido: Usuario que cuenta con procedimientos claros y efectivos para defenderse frente a comportamientos arbitrarios por parte de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios. Entre estos la presentación de peticiones, quejas y reclamos y la resolución de conflictos o disputas.

4.5. Usuario responsable: Usuario que cumple sus obligaciones, deberes, asume sus decisiones y responde por sus acciones, permitiendo basar la relaciones con los prestadores de los servicios públicos en la confianza y en el trato justo.

4.6. Usuario involucrado en la evolución de la prestación del servicio: Usuario adaptable a la evolución de los mercados, al avance tecnológico y al desarrollo de nuevos esquemas de prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Artículo 5. Definiciones. Para la interpretación y aplicación de esta Resolución se tendrán en cuenta, además de las definiciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las resoluciones vigentes de la CREG, las siguientes:

Acometida: Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios y, en general, en las unidades inmobiliarias cerradas de que trata la Ley 428 de 1998, la acometida llega hasta el registro de corte general.

Acometida fraudulenta: Acometida efectuada sin autorización del prestador del servicio

Aforo individual: Actividad tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectadas o susceptibles de ser conectadas encontradas en un inmueble al momento de la



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

visita. Este permite determinar el consumo de un usuario por un método diferente a la lectura del equipo de medición.

Beneficios de la medición avanzada: Son los beneficios identificados para un usuario que cuente con un medidor avanzado, entre los cuales están mayor control y gestión sobre su consumo diario, mejora en la calidad del servicio, reducción de tiempos para cambio de prestador, entre otros.

Calibración De Medidor: Procedimiento mediante el cual, en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se establece, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique un instrumento de medición y los valores correspondientes determinados por medio de patrones. El laboratorio deberá emitir un informe del estado metrológico inicial del medidor. En este proceso no se realiza ningún tipo de ajuste.

Carga o capacidad instalada: Es la capacidad nominal de un sistema que determina la máxima capacidad a operar.

Comercialización: Corresponde a la actividad de compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales, regulados o no regulados.

Comercializador de energía eléctrica: Es quien desarrolla la actividad de comercialización de energía eléctrica. En esta resolución también se denomina prestador del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

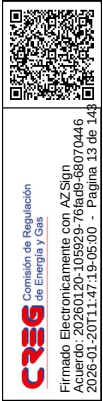
Conexiones sencillas. Se consideran conexiones sencillas los proyectos definitivos o provisionales de una y hasta doce (12) cuentas residenciales y/o pequeño comercio conectadas en baja tensión, hasta 30 kVA de capacidad instalada total en zonas urbanas o hasta 15 kVA en zonas rurales.

Conexiones complejas. Proyectos definitivos o provisionales de más de doce (12) cuentas residenciales, comerciales o industriales, con más de treinta (30) kVA de capacidad instalada en zonas urbanas y más de quince (15) kVA en zonas rurales, que requieren uno o más transformadores y/o redes de distribución en baja tensión con más de treinta (30) metros de longitud que requieren diseños o Media tensión de niveles II y III.

Consumo: Es la cantidad de kilovatios hora de energía activa, recibidos por el usuario en un periodo determinado, leídos en los equipos de medida o estimado o calculado conforme a los procedimientos establecido en esta resolución.

Consumo estimado: Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

Consumo facturado: Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas aplicables 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



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.

Consumo medido: Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

Consumo prepagado: Consumo que un usuario paga en forma anticipada al prestador, ya sea porque el suscriptor o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el suscriptor o usuario se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago.

Consumo promedio: Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.

Contribución: Valor que el usuario paga por encima del costo de prestación del servicio y que es destinado a financiar subsidios según las normas establecidas.

Debido proceso. Es un derecho fundamental que asegura que las actuaciones administrativas se realicen de acuerdo con un conjunto de reglas preestablecidas y garantizando el derecho a la defensa de los usuarios.

Derecho de petición. Es el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta respuesta de forma completa y resuelta de fondo.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Equipo de Medida o Medidor: Dispositivo destinado a la medición o registro del consumo del usuario.

Empresa prestadora del servicio público domiciliario. Es el prestador que suministra el servicio público al usuario a través de un contrato de servicios públicos. De manera general se refiere a la empresa que desarrolla la actividad de comercialización minorista y que interactúa con el usuario final. A lo largo de la resolución se expresa esta también como prestador del servicio



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

público domiciliario, prestador, empresa, empresa prestadora y comercializador.

Energía reactiva. Es la energía eléctrica absorbida o inyectada a la red por algunos equipos que para su funcionamiento necesitan un campo magnético. No se puede transformar en energía útil.

Infraestructura de Medición Avanzada, AMI (por sus iniciales en inglés de Advanced Metering Infrastructure): Según la definición de la Resolución 40072 de 2018 aquellas que la modifique, adicione o sustituya expedida por el Ministerio de Minas y Energía, es la infraestructura que permite la comunicación bidireccional con los usuarios del servicio de energía eléctrica. Esta infraestructura integra hardware (medidores avanzados, centros de gestión de medida, enrutadores, concentradores, antenas, entre otros), software y redes de comunicaciones que, en conjunto, permiten la operación de la infraestructura y la gestión de los datos del sistema de distribución de energía eléctrica y de los sistemas de medida.

Instalación legalizada. Corresponde al punto individual de entrega de energía eléctrica a un usuario o suscriptor, que cuenta con un equipo de medida debidamente instalado y autorizado, y que cumple con los requisitos técnicos y legales exigidos por la normatividad vigente.

Lectura: Es el registro del consumo que marca el equipo de medida.

Medición avanzada de energía eléctrica, medidor avanzado: Según la definición de la Resolución 40072 de 2018 expedida por el Ministerio de Minas y Energía o aquellas que la modifique, adicione o sustituya, es el dispositivo que mide y registra datos de uso de energía eléctrica de los usuarios, en intervalos máximos de una hora, con capacidad de almacenar y transmitir dichos datos, por lo menos, con una frecuencia diaria, y que hace parte de AMI. La información registrada se podrá utilizar, entre otros fines, para la gestión comercial, la planeación y la operación del sistema, y la gestión de pérdidas.

Medición tradicional. Es la medición que se realiza con equipos de medida instalados en el domicilio del usuario final que no cuenta con las funcionalidades mínimas definidas en la regulación para Infraestructura de Medición Avanzada (AMI)

Niveles de tensión: Los Sistemas de Transmisión Regional (STR) y Sistema de distribución local (SDL) se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación. A uno de estos se pueden conectar, directa o indirectamente, los equipos de medida:

Nivel 4: Sistemas con tensión nominal mayor o igual 57,5 kV y menor a 220 kV

Nivel 3: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor 57,5 kV.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

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

Nivel 1: Sistemas con tensión nominal menor a un (1) kilovoltio (kV)

Peticiones: Corresponde a la presentación de solicitudes respetuosas de forma verbal o escrita a los prestadores de servicios públicos buscando obtener información, resolver consultas o hacer solicitudes para resolver una situación de interés general o particular relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, en los términos del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PQRSD. Corresponde a las peticiones, quejas, recursos, sugerencias y denuncias que puede hacer un usuario en relación con la prestación del servicio público domiciliario.

Prestador del servicio público domiciliario. Es la empresa de servicios públicos domiciliarios suministra el servicio público al usuario a través de un contrato de servicios públicos. De manera general se refiere a la empresa que desarrolla la actividad de comercialización minorista y que interactúa con el usuario final. A lo largo de la resolución se expresa este también como prestador, empresa prestadora del servicio público, empresa, empresa prestadora y comercializador.

Queja. Mecanismo o recurso a través del cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

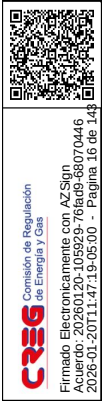
Quejas ante la SSPD: Corresponde a la manifestación que presenta el usuario o suscriptor ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante la cual informa hechos relacionados con la posible vulneración de sus derechos o el incumplimiento de las normas que regulan la prestación del servicio de energía eléctrica, y solicita que se adelanten las actuaciones de vigilancia, control o corrección que correspondan.

Reconexión del servicio: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.

Reconexión no autorizada: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido o cortado, el cual es realizado por el usuario directamente o por intermedio de terceros sin autorización del prestador.

Reinstalación del servicio: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.

Recursos: Corresponde al medio formal que tiene el usuario o suscriptor para pedir que se revise una decisión relacionada con la prestación del servicio o con el cobro (por ejemplo, una factura, la respuesta a una reclamación, o un acto que ordena la suspensión o el corte del servicio). Los recursos que los



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

usuarios pueden interponer contra las empresas de servicios públicos son el recurso de reposición y el recurso de apelación.

El recurso de reposición es el que se presenta ante la empresa que expidió la decisión, para que la revise, aclare, modifique o revoque. El recurso de apelación es el que se presenta, en subsidio de la reposición, para que la decisión sea revisada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como autoridad de control.

Los recursos se tramitarán dentro de los plazos y las condiciones establecidos en la normatividad vigente sobre servicios públicos domiciliarios y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

RETIE. Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y utilización de la energía eléctrica en Colombia.

Servicio público domiciliario de energía eléctrica: Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición.

Solidaridad. Es la facultad legal que tiene el prestador de exigirle a cualquiera de las partes del contrato (propietario del inmueble, suscriptor y/o usuario el pago total de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio público.

Subsidio. Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. También puede entenderse como el beneficio económico del Estado que ayuda a pagar una parte del costo de la energía y hasta un nivel de consumo del usuario.

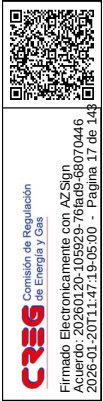
Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Servicio de Energía regido por la ley, la regulación y las Condiciones Uniformes (Artículo 14.31 Ley 142/94). Para efectos de esta resolución, se hará referencia indiscriminadamente a usuario y/o suscriptor.

Suspensión del servicio: Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo

Tarifa. Es el valor resultante de aplicar el costo unitario de prestación del servicio, el factor de subsidio o contribución. Para los usuarios que no son beneficiarios de subsidio o no están sujetos a pagar contribución, la tarifa corresponde al costo de prestación del servicio.

Telemedida. Conjunto de elementos que permiten interrogar y controlar de manera remota el equipo de medida del usuario a través de un sistema de comunicaciones alámbrico o inalámbrico, como línea telefónica o celular entre otras.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta,



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (Ley 142 de 1994).

Usuario oficial: Corresponde a la entidad de carácter oficial de orden nacional o territorial que cumple funciones públicas y no desarrolla permanentemente actividades de tipo comercial o industrial. Estas consumen servicios públicos para el cumplimiento de sus fines estatales.

Usuario potencial. Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en Usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Usuario no regulado. Para efectos de esta resolución corresponde a la persona natural o jurídica con una demanda máxima definida por la regulación y la cual puede acordar algunas cláusulas especiales en el contrato de servicios públicos incluido su precio.

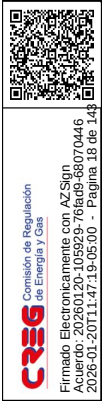
Usuario regulado. Para efectos de esta resolución, corresponde a la persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas y su vinculación al servicio se hace a través del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) del prestador del servicio.

Usuario vulnerable. Los usuarios vulnerables de servicios públicos domiciliarios en Colombia son aquellas personas y familias que, por sus características sociales, económicas, de salud, edad, género o etnia, enfrentan mayores barreras para la interacción con el servicio público domiciliario, colocándolos en situación diferente y que requieren un trato particular para su atención.

Visita técnica. Inspección con el fin de determinar condiciones de la conexión o instalación eléctrica.

Artículo 6. Derechos Generales de los Usuarios. Son derechos generales de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios además de los establecidos en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994 y en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor) o aquellas que las modifiquen o sustituyan, los siguientes:

1. Libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización y a conocer que tiene la posibilidad de elegir, mediante sistemas y plataformas de información accesibles.
2. Recibir los servicios públicos domiciliarios en cualquier inmueble habitado, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.
3. No discriminación en el acceso y prestación del servicio.
4. Obtener una prestación continua del servicio público y de buena calidad.
5. Acceso y conexión a las redes de interconexión, transmisión y distribución, y demás bienes necesarios para la prestación del servicio, previo el



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

cumplimiento de las normas que rijan el servicio y el pago de las retribuciones que correspondan.

6. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
7. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley.
8. Obtener de los prestadores la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.
9. Solicitar la revisión de la forma como lo fue calculada su tarifa a partir de las fórmulas tarifarias establecidas por la CREG.
10. Prestación del servicio en condiciones competitivas, bajo un comportamiento no abusivo del prestador del servicio.
11. Disponer de protección especial en caso de ser un usuario vulnerable.
12. Contar con mecanismos flexibles que permitan eliminar la causa que da lugar a la suspensión del servicio por no pago, para usuarios vulnerables, antes de proceder a la suspensión del servicio.
13. Suspensión del servicio de común acuerdo con el prestador y restablecimiento del servicio sin condiciones.
14. Indemnidad por falla del servicio y demás daños ocasionados por el prestador.
15. Disponer de mecanismos de comunicación amplio y sencillos brindados por el prestador del servicio, que le permitan al usuario obtener información o absolver inquietudes de manera ágil y oportuna.
16. Conocer las razones por las cuales el prestador procede a la suspensión, corte, mantenimiento, cambio de medidor, visitas y lectura entre otros.
17. Presentación de petición, quejas, reclamos y de recursos y obtener respuesta clara, oportuna e integral.
18. Derecho al debido proceso en las actuaciones administrativas.
19. Derecho a reclamar o disponer de los mecanismos de reclamación eficiente, efectiva y oportuna y en su caso la asistencia para hacerlo.
20. Derecho a que los prestadores pongan a su disposición mecanismos alternativos de solución de controversias, que coadyuve a la descongestión de las sedes administrativas y judiciales, así como al fortalecimiento del



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

tejido social, la convivencia pacífica y la preservación de las buenas relaciones usuario prestador.

21. Protección de sus datos personales lo cual incluye la no entrega de la información del usuario a otros prestadores con fines diferentes a la prestación del servicio público.
22. Poder actualizar y rectificar los datos personales informados, ser enterado respecto del uso que se les está dando a su información, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos cuando en el tratamiento no se respeten sus derechos.
23. Aceptar o no las alternativas que le brinden los prestadores del servicio como opciones tarifarias de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación.

Artículo 7. Deberes y obligaciones generales de los usuarios. Son deberes, obligaciones y responsabilidades de los usuarios en relación con el servicio público domiciliario los siguientes:

1. Hacer uso de la información suministrada por los prestadores para efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación del servicio.
2. Informarse, de manera previa y suficiente, respecto al servicio, sus condiciones (derechos, obligaciones, costos, restricciones, entre otros), las instrucciones para su adecuado uso o consumo, conservación e instalación, y en general todo lo que permita tomar una decisión debidamente informada.
3. Conocer como consultar el régimen de protección de derechos de los usuarios
4. Conocer y mantenerse informado sobre su contrato de prestación de servicio público.
5. Obrar de buena fe.
6. No cometer o ser partícipe de actividades fraudulentas en relación con el servicio público domiciliario recibido.
7. Cumplir los términos y condiciones del contrato de condiciones y uniformes y de aquellos pactados de mutuo acuerdo.
8. Pagar oportunamente el servicio.
9. Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el prestador del servicio.
10. Informar oportunamente al prestador del servicio sobre la existencia de personas en cualquiera de las situaciones de vulnerabilidad en las que, de acuerdo con la jurisprudencia, debe garantizarse la continuidad del servicio.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

11. Dar las autorizaciones al prestador cuando se requieran.
12. Mantener en buenas condiciones las acometidas, equipos de medida, instalaciones internas, electrodomésticos, gasodomésticos y demás aspectos requeridos para el correcto funcionamiento del servicio.
13. Mantener la información del domicilio actualizada frente al prestador del servicio para efectos de que se tenga claridad de la característica del inmueble y responsable del pago de la factura.
14. Mantener información de contacto actualizada con el prestador para facilitar la interacción en el marco de la prestación del servicio.

Artículo 8. Obligaciones de los prestadores de servicios públicos domiciliarios con los usuarios. Son obligaciones del prestador del servicio con el usuario las siguientes:

1. Prestar el servicio público domiciliario en condiciones de continuidad y calidad previstas en la ley y la regulación.
2. Atender oportunamente y dentro de los términos de ley las peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios
3. Ofrecer mecanismos flexibles que permitan eliminar la causa que da lugar a la suspensión del servicio por no pago, para las personas en situación de vulnerabilidad, antes de proceder a la suspensión del servicio.
4. Indemnizar a los usuarios en caso de falla del servicio y demás daños ocasionados por el prestador.
5. Brindar mecanismos de comunicación amplios y sencillos que le permitan al usuario obtener información o absolver inquietudes de manera ágil y oportuna.
6. Proteger los datos personales de los usuarios.
7. Dar trato especial en la atención a los usuarios vulnerables
8. Informar al usuario de manera completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley.
9. Brindar protección especial a usuarios vulnerables.
10. Emitir certificado y respetar los derechos especiales otorgados a los usuarios constitucionalmente protegidos por la ley.
11. Garantizar la medición correcta de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.
12. Realizar las investigaciones por desviaciones significativas



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

13. Suspender y/o cortar el servicio cuando se presenten las causales para esta suspensión o corte.
14. Realizar las reconexiones de los usuarios una vez eliminadas las causas que dieron origen a la suspensión dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. (Decreto Ley 019 de 2012 o aquellas que la modifiquen o, sustituyan)
15. Ofrecer instrumentos adicionales a los que establece la ley que permitan al usuario ejercer su derecho a la defensa y obtener una solución anticipada antes de continuar con los procedimientos establecidos en el capítulo VII de la Ley 142 de 1994.

Artículo 9. Tratamiento de datos personales. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de aplicar las previsiones de la Ley 1581 de 2012 y sus modificaciones, protegiendo los datos personales de los usuarios durante las etapas precontractual, contractual, prestación del servicio y aún terminada la relación contractual que haya dado origen al almacenamiento de los datos.

9.1. Responsabilidad de los prestadores. Los prestadores serán responsables por los daños y perjuicios que se deriven del tratamiento no autorizado o indebido de los datos personales de sus usuarios.

Esto incluye toda la información asociada a una persona y que permite su identificación como su documento de identidad, el lugar de nacimiento, estado civil, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral, o profesional. Así como información sensible como su estado de salud, sus características físicas, ideología política, vida sexual, entre otros aspectos.

En ningún caso la información del usuario puede ser compartida sin la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Los prestadores deberán informar a los usuarios, de manera clara y accesible, sobre la política de tratamiento de datos, incluyendo: Identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento, Finalidades del tratamiento, Derechos del titular, Procedimiento para el ejercicio de los derechos.

9.2. Derecho de los usuarios frente al tratamiento de datos. Los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, en calidad de titulares de los datos personales, ejercen entre otros los siguientes derechos sobre sus datos personales:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
3. Ser informado sobre el uso que se dará a sus datos.
4. Revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos en los casos establecidos por la ley.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

TÍTULO II

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CAPÍTULO I

TIPOS DE USUARIOS

Artículo 10. Clasificaciones de los usuarios del servicio público de energía eléctrica. Para efectos del régimen de protección de derechos de los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica, los usuarios se podrán clasificar según consumo, uso del domicilio, zona de prestación, beneficiados por la medición avanzada y si a su vez de ser usuarios además son autogeneradores.

Un usuario puede identificarse en más de una clasificación y podrá tener disposiciones particulares de derechos y deberes para esa clasificación.

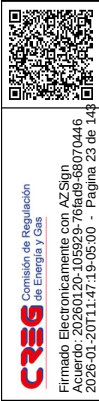
- 1. Usuario del servicio público de energía eléctrica clasificado por consumo.** Corresponde a la persona natural o jurídica que recibe el servicio y que, de acuerdo con su consumo mensual es clasificado por la regulación como Usuario Regulado o como Usuario No Regulado.
- 2. Usuario del servicio público de energía eléctrica clasificado por uso del inmueble:** El servicio público domiciliario de energía eléctrica se presta a inmuebles residenciales o no residenciales.

2.1. Usuario residencial. El usuario residencial es aquel a quien se le presta el servicio directamente en hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Los usuarios residenciales serán clasificados a su vez de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y demás normas que la modifiquen o sustituyan.

2.2. Usuario no residencial. El usuario no residencial es el aquel a quien se le presta el servicio para fines distintos al uso habitacional, independiente que sea regulado o no regulado. Los suscriptores o usuarios no residenciales a su vez se clasificarán conforme a la "Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas" (CIIU) en su versión vigente.

Se exceptúan de esta clasificación los usuarios o suscriptores oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, los cuales se clasificarán de manera independiente según la regulación aplicable.

2.3. Usuarios comerciales o industriales que pueden seguirse considerando como usuarios residenciales. Podrán mantenerse como usuarios residenciales los inmuebles que cumplan las siguientes condiciones:



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- a) Pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a viviendas, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios y,
- b) Que el inmueble esté destinado en más del cincuenta (50%) de su área a uso residencial.

Corresponde a los prestadores de servicios públicos verificar el cumplimiento de estas condiciones y la correcta clasificación de los usuarios.

3. Usuario del servicio público de energía eléctrica clasificado por zona con características particulares en la prestación del servicio: Es usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica aquel que se encuentra ubicado en:

- a) Área especial (Barrio Subnormal, Área Rural de Menor Desarrollo, Zonas de Difícil Gestión)
- b) Zona de Difícil Acceso
- c) Zona No Interconectada (ZNI)
- d) Comunidad energética
- e) Cualquier otra zona definida expresamente por la regulación para la prestación del servicio de energía eléctrica.

4. Usuario del servicio público de energía eléctrica que percibe los beneficios de la medición avanzada: Es el usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica que cuenta con Equipo de medición avanzada y percibe los beneficios en la prestación del servicio.

5. Usuario del servicio público de energía eléctrica clasificado como autogenerador: Corresponde al usuario que además de recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica por un prestador, produce energía principalmente para atender sus propias necesidades y puede generar excedentes para inyectarlos en la red en los términos y condiciones establecidos por la ley y la regulación aplicable.

6. Usuarios del servicio público de energía eléctrica o bienes clasificados como especialmente protegidos por la constitución. Son los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que son sujetos de especial protección constitucional porque se encuentran en riesgo cierto e inminente de afectación de sus derechos fundamentales ante una suspensión del servicio por mora en el pago. Así mismo, se consideran bienes especialmente protegidos aquellos establecimientos cuyo normal funcionamiento depende la posibilidad del goce efectivo de los derechos fundamentales de las personas que integran la comunidad.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

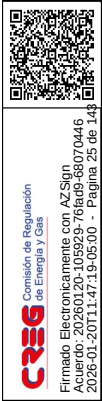
CAPÍTULO II

USUARIOS REGULADOS

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO

Artículo 11. Información. Los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica deben suministrar a los usuarios potenciales del servicio información clara, veraz, suficiente, precisa, comprobable, comprensible, oportuna y completa relacionada con:

1. Información sobre el área geográfica en la que ofrece prestar servicios.
2. Requisitos y trámites que exige el prestador para la prestación del servicio y/o conexión de cargas.
3. Procedimientos para ejercer su derecho a la libre elección del prestador del servicio, los tiempos mínimos de permanencia para poder hacer ejercicio de este derecho.
4. Procedimientos y tiempos para los procesos de cambio de prestador.
5. Referencias (no transcripciones) a la regulación aplicable relevante del servicio y para la correcta aplicación de los derechos de los usuarios. Links a esta Reglamentación.
6. Requisitos para acceder a la celebración de un contrato de prestación del servicio público.
7. Requisitos para la conexión.
8. Tiempos de conexión.
9. Opciones con que cuenta respecto a la propiedad del equipo de medida. Condiciones en las que el prestador puede ofrecer estos equipos, así como las restricciones derivadas para el ejercicio del derecho de libre elección de la financiación o apalancamiento de estos equipos por parte del prestador del servicio
10. Causales de suspensión y reconexión del servicio
11. Periodos de facturación
12. Tarifas aplicables
13. Calidad del servicio y compensaciones.
14. Mecanismos para la reclamación ante el prestador del servicio
15. Entidades de vigilancia y control.
16. Copia de lo que sería su contrato de condiciones uniformes
17. Las empresas distribuidoras a través de los comercializadoras deben publicar sus planes de expansión en redes.
18. Las condiciones para la ampliación de las redes deben ser de conocimiento público.
19. Los nuevos usuarios deben tener claridad de que, si les toca construir activos de uso, el distribuidor se los tiene que remunerar.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

20. Los distribuidores deben informar a los usuarios las diferencias que existen entre el distribuidor y el comercializador y que cualquier comercializador puede prestarles el servicio.
21. Estado de su solicitud de conexión.
22. Listado Empresas o personas autorizadas a realizar instalaciones internas
23. Costos de conexión
24. Explicación de cómo se forman las tarifas

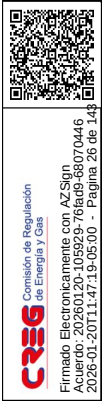
Parágrafo 1. La información descrita en este artículo debe estar disponible en la página web del prestador, en las oficinas de atención de usuario o puede ser entregada a través de canales digitales según solicitud del potencial usuario.

Artículo 12. Libre elección del prestador. El usuario potencial puede escoger libremente el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes en la zona donde se encuentra ubicado, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

Artículo 13. Relación derivada del contrato de prestación del servicio. El contrato de condiciones uniformes señalado en el Artículo 23 y Artículo 163, genera una relación jurídica entre el usuario del servicio y el prestador del servicio público de energía eléctrica, en virtud de la cual este último asume la obligación de suministrar el servicio y el usuario la de cumplir las condiciones y obligaciones establecidas para su uso y pago.

Artículo 14. Solicitud del servicio. El usuario potencial para hacer una solicitud del servicio al prestador deberá seguir el siguiente procedimiento.

1. Debe presentar la solicitud ante el prestador conforme al Formato de Solicitud del servicio que este establezca en donde se señalen los datos necesarios y se adjunte todos los documentos requeridos. Para presentar la solicitud no podrán ser exigidos por el prestador más requisitos que los estrictamente necesarios para identificar al usuario potencial, al inmueble, y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere.
2. El prestador mantendrá disponible en su página web y en sus canales de atención presencial y virtual, el Formato de Solicitud del Servicio. A través de este formato, el usuario o suscriptor potencial podrá registrar los datos básicos del suscriptor, del inmueble y de contacto. Cuando, de conformidad con la regulación vigente, se requiera adelantar el trámite de conexión, el prestador también facilitará el Formato de Solicitud de Conexión establecido en la Circular CREG 001 de 2023, o la norma que la modifique o sustituya, el cual deberá completarse en la etapa correspondiente y se incluirá en el expediente del usuario.
3. Recibida la solicitud, el prestador procederá a su registro y emitirá el número de radicado, con constancia del medio de recepción y remitiendo el acuse de recibo al usuario.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

4. El prestador verificará el cumplimiento de los requisitos generales, en el momento de presentación de la solicitud. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta, se deberá recibir indicando al usuario los requisitos que falta por cumplir, de acuerdo con lo previsto en las condiciones uniformes. Una vez el usuario cumpla ante el prestador los requisitos previstos en el contrato, este no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar.
5. La solicitud debe ser resuelta dentro del plazo previsto en las condiciones uniformes de prestación del servicio, el cual no excederá de quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso la empresa dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión.

Parágrafo 1º. Cuando existan dos o más prestadores que ofrezcan el servicio a los suscriptores o usuarios de una misma red local, la solicitud se hará al prestador que libremente escoja el usuario, salvo que se trate de áreas de servicio exclusivo para la prestación del servicio respectivo.

Corresponderá al prestador del servicio público efectuar ante la empresa distribuidora todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende, sin perjuicio de que estos asuman los costos correspondientes

Parágrafo 2º. El prestador del servicio público no podrá rechazar las solicitudes que le presenten los suscriptores potenciales o usuarios ubicados en el área donde atienden, cuando cumplan las condiciones previstas para la conexión y el contrato para tal fin.

Artículo 15. Solicitud de prestación del servicio que implica cambio de comercializador. El Usuario interesado contactará al agente que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio.

El prestador que le suministra el servicio al usuario no podrá hacer exigible la participación de este en el proceso de cambio y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio.

Artículo 16. Justificaciones para la negación del servicio. El prestador solo podrá negar la solicitud del servicio de un usuario por las siguientes justificaciones:

1. Por razones técnicas como:
 - a) No ajustarse a las disposiciones contenidas en normatividad técnica establecida para instalaciones eléctricas tales como: Código de Distribución de Energía Eléctrica, Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, entre otros.
 - b) Cuando las redes y/o equipos del inmueble no ofrecen garantía de seguridad al sistema de la empresa
2. Cuando la zona donde esté situado el inmueble para el cual se solicita la conexión haya sido declarada como de riesgo no mitigable o mitigable no apto para la prestación de servicio público domiciliario de energía eléctrica,



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

de acuerdo con la certificación expedida por la dirección de gestión del riesgo o quien haga sus veces.

3. Cuando exista una causal financiera en atención a los principios de suficiencia financiera y eficiencia económica que no permita al prestador hacer la conexión y prestar el servicio a ese usuario.

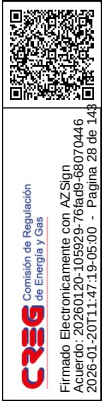
Artículo 17. Procedimiento para la negación del servicio. Cuando el prestador considere que debe negar el servicio al usuario conforme a las justificaciones señaladas en el artículo anterior deberá manifestarlo teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

1. El prestador dentro de los quince (15) días de recibir la solicitud del servicio por parte del usuario, deberá remitir una carta al usuario indicando las justificaciones del porque no puede suministrar el servicio. Esta carta debe tener en detalle los aspectos técnicos u otros que impiden a la empresa la realización de la conexión y prestación del servicio.
2. En caso de que el usuario no queda conforme con la decisión de negación podrá dentro de los cinco (5) días interponer un recurso de reposición ante el mismo prestador.
3. El prestador deberá dar respuesta a este recurso dentro de los (5) días. En caso de cambiar su decisión procederá a hacer la conexión conforme a lo dispuesto en el Artículo 18 de esta resolución. En caso de que la empresa confirme su decisión, lo hará expreso en su comunicación dando las justificaciones de la confirmación.
4. El usuario en caso de no estar conforme con la confirmación de la decisión por parte de la empresa podrá presentar subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; en los casos en que se interponga el recurso de apelación, el Gerente o Representante Legal de la empresa, remitirá el correspondiente expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
5. La SSPD se pronunciará mediante acto administrativo, conforme a sus competencias legales.

Artículo 18. Solicitud de conexión. Para la solicitud de conexión por parte de un usuario se tendrá en cuenta lo siguientes aspectos:

18.1. Solicitud de conexión. El trámite administrativo mediante el cual el usuario solicita al prestador la instalación de la conexión necesaria para recibir el servicio inicia una vez la solicitud del servicio haya sido radicada por el usuario, conforme a lo previsto en el Artículo 14 de la presente resolución. Esta puede ser solicitada directamente al Operador de Red (OR) o a este a través del comercializador.

Cuando la solicitud sea presentada a través del comercializador de energía, este será responsable de gestionar ante el Operador de Red (OR) el procedimiento aplicable para realizar la conexión a la red o la conexión de nuevas cargas, según corresponda.



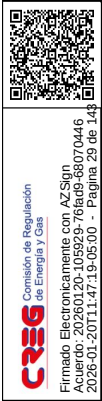
"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

18.2. Cobros por cargo de conexión. El prestador podrá cobrar un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.

Este cargo deberá ajustarse a lo que establezca la regulación sobre esta materia y se cobrará por una sola vez, al momento de efectuar la conexión al servicio. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva

18.3. Procedimiento para la solicitud de conexión

1. Para la conexión de usuarios al sistema de distribución local o la modificación de instalaciones eléctricas existentes, el prestador del servicio deberá informar al usuario sobre el trámite de conexión y le suministrará el Formato de Solicitud de Conexión establecido en la Circular CREG 001 de 2023, o la norma que la modifique, adicione o sustituya. El usuario deberá diligenciar el formato con la información requerida, el cual hará parte del expediente del usuario y se integrará a la documentación de la Solicitud del Servicio.
2. Recibida la solicitud en los términos del Artículo 14, el comercializador, dentro de un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde la radicación, remitirá al usuario una primera respuesta que indique, como mínimo:
 - a) Tipo de conexión sencilla o compleja.
 - b) El tiempo de respuesta estimado, atendiendo el plazo previsto en el Artículo 14 de la presente Resolución y, un detalle de los requisitos en cada etapa de la solicitud.
3. El prestador adelantará, en nombre del usuario cuando corresponda, los trámites ante el Operador de Red (OR) de acuerdo con las etapas y pasos previstos para el tipo de conexión y conforme a la Resolución CREG 075 de 2021 y normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
4. El prestador informará al usuario, en forma clara y oportuna, los requisitos y documentos que se requieran en cada etapa del proceso de conexión, sin exigir más requisitos que los estrictamente establecidos en la normatividad aplicable y en las Condiciones Uniformes.
5. Para la visita técnica de puesta en operación del servicio, el prestador notificará al usuario la fecha, ventana de atención y los requisitos técnicos que debe cumplir la instalación para la conexión. La notificación se realizará por el canal elegido por el usuario y dejará constancia en el expediente de la solicitud.
6. Una vez cumplidos los requisitos técnicos, el prestador del servicio, según corresponda, realizará la construcción de la acometida, la instalación del



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

equipo de medida conforme a lo establecido en el Artículo 36 y Artículo 40 de esta Resolución, y procederá con la energización de la instalación. Todo esto quedará registrado en el acta de puesta en servicio. Con la firma del acta, se dará por concluido el procedimiento de conexión y comenzará formalmente el suministro del servicio.

Artículo 19. Instalación del medidor por primera vez. Es atribución del prestador, para los casos en que se vaya a instalar el medidor por primera vez, determinar el lugar donde técnicamente debe ubicarse y observando los dispuesto en el Artículo 46 de la presente resolución. Las condiciones para su financiación y cobro, cuando sea adquirido por el usuario al prestador, se harán de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias vigentes.

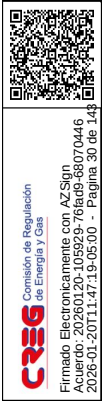
Artículo 20. Red interna. La red interna comprende el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio del inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. Esta hace parte de las condiciones necesarias para la conexión al sistema de distribución local.

El usuario puede contratar el servicio de instalación de redes internas con personas calificadas. Los prestadores deben llevar un registro del personal autorizado que podrá construir y realizar el mantenimiento de la red interna, esto no confiere a los prestadores la atribución de limitar el número de registrados, o de negar dicho registro a las personas que reúnan las condiciones técnicas establecidas por las autoridades competentes.

Este registro será público y las empresas tendrán la obligación de divulgarlo; igualmente, deberá suministrarlo en cualquier momento a petición del usuario. En todo caso, la existencia del registro no faculta a las empresas para favorecer monopolios, o impedir que las personas calificadas, según las normas, puedan ejercer su profesión u oficio.

Para la revisión de la red interna se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. El usuario es responsable de que la red interna de su inmueble cumpla con la normatividad técnica, tanto en su diseño y construcción.
2. En la solicitud de conexión, no se exige al usuario un trámite adicional al de solicitud del servicio y de conexión descritas en el Artículo 14 y Artículo 18 de la presente resolución. Dentro de estas solicitudes, el prestador deberá informar al usuario, antes de la programación de la visita, las condiciones que debe cumplir la instalación interna y la documentación requerida.
3. En el caso de instalaciones sencillas, el usuario deberá aportar, la Declaración de Cumplimiento RETIE expedida por un técnico electricista matriculado o por quien la regulación autorice, de manera que se valide que la red interna cumple con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas y con las demás normas técnicas aplicables. Las empresas



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

prestadoras del servicio darán cumplimiento a lo establecido en los Códigos de Distribución de Energía Eléctrica u otras normas que expida la Comisión.

4. El prestador del servicio coordinará con el usuario la visita técnica al inmueble referida al numeral 5 del numeral 18.3 del Artículo 18 de la presente Resolución. En esta visita, la empresa prestadora del servicio verificará que la red interna básica del inmueble se encuentre instalada y cumpla las normas técnicas y de seguridad, registrando el cumplimiento en el acta de recibo técnico, sin que ello implique para el usuario diligenciar formatos adicionales a los previstos en el Artículo 14 y Artículo 18 de la presente Resolución.
5. Cumplidos los requisitos de la red interna y emitida el acta de recibo técnico se entenderá habilitada la red interna del usuario para la conexión. A partir de este momento se continuará con el procedimiento de conexión.

Artículo 21. Deberes de los usuarios en la etapa precontractual. Serán deberes de los potenciales usuarios en esta etapa los siguientes:

1. Asegurarse de conocer la información necesaria sobre las cargas que va a asumir con objeto de la celebración del contrato de prestación del servicio público domicilio.
2. Para los casos cuando el usuario solicita el servicio, para un inmueble ubicado en espacio público, parques naturales, u otro similar presentar la autorización de la autoridad competente.
3. Estar al día en los pagos para proceder al cambio de comercializador.
4. Asegurarse de tener la instalación y la infraestructura eléctrica legalizada en cumplimiento de la regulación y la norma técnica con el actual prestador.
5. Suministrar información verificable y completa
6. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión del servicio.
7. Cumplir los requisitos para conexión en el sistema.
8. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidos por el prestador, para el diseño de las instalaciones eléctricas.
9. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la prestadora indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos instalados.
10. Localizar el equipo de medida como lo establece esta resolución, las normas del prestador y/o las normas urbanísticas.
11. Asegurar la idoneidad del electricista contratado



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

12. Velar porque la factura de servicios públicos se encuentre a su nombre
13. En los casos que aplique aportar las licencias o permisos exigidos por la autoridad competente, tales como la licencia de construcción, y cumplir con las etapas del proceso de conexión.
14. Consultar el Contrato de Servicio Público.
15. Diligenciamiento completo de formatos de solicitud de conexión, conexión, con información real y veraz.
16. Energizar el predio únicamente previa aprobación y autorización de la prestadora, una vez se hayan cumplido los requisitos documentales y el cumplimiento de la norma técnica de instalaciones eléctricas.
17. Acreditar la calidad de usuario con la que actúa al momento de solicitar la conexión del servicio adjuntando o allegando a la prestadora los soportes.

CAPÍTULO III

USUARIOS REGULADOS

ETAPA CONTRACTUAL

Artículo 22. Información. Los prestadores de servicios públicos deberán informar las condiciones uniformes del contrato y sus modificaciones en un diario de amplia circulación en el territorio donde prestan sus servicios y mantener actualizada en su página web el contrato para el acceso de los usuarios.

Cuando el usuario solicite una copia del contrato, el prestador deberá suministrarla ya sea en medio físico o digital tal y como lo requiera el usuario; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al usuario que lo solicite.

Artículo 23. Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica aplicable a usuarios regulados. Es el contrato al que están sujetos los usuarios regulados bajo unas condiciones uniformes establecidas por el prestador para entregar el servicio a cambio de un precio en dinero.

El contrato de servicio público de condiciones uniformes (CCU) que aplica a usuarios regulados estipula las condiciones bajo la cual se rige la relación entre el prestador del servicio público domiciliario y usuarios indeterminados cuando aceptan que les sea prestado el servicio, formalizándose cuando el usuario acepta recibir el servicio sin que se requiera la suscripción del contrato.

Artículo 24. Contenido mínimo del contrato de condiciones uniformes (CCU). El Contrato de servicios públicos de condiciones uniformes deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

1. Identidad del prestador oferente del contrato;
2. Determinación del servicio público que ofrece;



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

3. Condiciones que debe reunir el solicitante del servicio y el inmueble para poder obtener el derecho a recibir el servicio;
4. Las obligaciones, deberes y derechos, que corresponden a cada una de las partes, los cuales deberán determinarse en forma expresa, clara y concreta.
5. Exclusividad en la destinación del servicio.
6. Área geográfica claramente determinada, en la cual el prestador ofrece prestar el servicio.
7. Obligaciones del usuario en relación con la conexión y la propiedad de ésta.
8. Niveles de calidad y continuidad con que prestará el servicio a sus suscriptores o usuarios.
9. Determinación del consumo facturable.
10. Responsabilidad del prestador por falla en la prestación del servicio.
11. Causas por la cuales el prestador o el suscriptor usuario pueden dar por terminado el contrato.
12. Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra.
13. Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.
14. Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a la suspensión del servicio.
15. Eventos en los cuales el incumplimiento del contrato da lugar a resolver el contrato y al corte del servicio.
16. Forma, tiempo, sitio y modo en los que el prestador hará conocer la factura de los suscriptores o usuarios y contenido mínimo de estas.
17. Medidas que faciliten razonablemente al prestador y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.
18. Facultades y obligaciones relativas a la instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores.
19. Procedimiento para medir el consumo, cuando razonablemente no sea posible hacerlo con instrumentos.
20. Bienes y servicios que está obligado a pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato.
21. Trámite que se dará a los recursos que presente el suscriptor o usuario y funcionario (s) que debe resolverlos.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Artículo 25. Forma del contrato. Con el fin de garantizar claridad, simplicidad, legibilidad y accesibilidad para todos los usuarios, los prestadores deben redactar sus contratos de condiciones uniformes (CCU) teniendo en cuenta como mínimo los siguientes lineamientos:

1. Estructura

- Los contratos deberán contar con una estructura lógica y ordenada, dividida en secciones, capítulos y cláusulas claramente identificables.
- Los títulos y subtítulos deben reflejar fielmente el contenido de cada sección, facilitando la navegación dentro del documento.
- La disposición de las secciones deberá seguir un orden coherente

2. Lenguaje

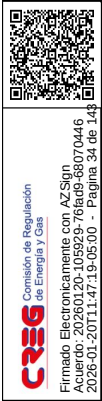
- Se deberá emplear lenguaje sencillo, directo y específico, de forma que cualquier usuario pueda comprender el contenido sin necesidad de conocimientos jurídicos especializados.
- Las expresiones de difícil entendimiento deberán evitarse, privilegiando la precisión y claridad semántica.
- Cuando sea necesario utilizar términos técnicos o jurídicos, estos deberán explicarse mediante definiciones claras o glosarios.

3. Redacción

- Las cláusulas deben redactarse de forma directa.
- Cada frase debe transmitir una sola idea o regla.
- Uso de listas para presentar obligaciones, condiciones o requisitos.
- Las referencias normativas deberán citarse de forma precisa y comprensible, evitando remisiones innecesarias.

4. Formato y Presentación

- Deben elaborarse en hoja tamaño carta a un solo cuerpo
- La tipografía deberá ser consistente en todo el contrato
- Los títulos deberán diferenciarse mediante un estilo similar
- El interlineado debe asegurar una lectura cómoda
- El tamaño mínimo de fuente debe ser de 11 puntos para el cuerpo del texto y 12-14 puntos para títulos y subtítulos.
- No deberá emplearse un tamaño de letra que dificulte la lectura o que restrinja el acceso a la información contenida.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

5. Accesibilidad e Inclusión

Los contratos de condiciones uniformes deberán diseñarse bajo criterios de accesibilidad universal, garantizando que las personas con discapacidad puedan acceder a su contenido.

El prestador debe disponer de los contratos en formatos alternativos como: versión digital accesible (compatible con lectores de pantalla), lectura fácil, audio y braille, entre otros. Se deben emplear contrastes adecuados entre texto y fondo, así como tipografías legibles para personas con baja visión.

En la redacción se deberá emplear un lenguaje claro, inclusivo y libre de barreras cognitivas.

Parágrafo. Los prestadores deben ofrecer el contrato de condiciones uniformes en versiones digitales (PDF) que permitan búsqueda de texto. Así mismo, deberán brindar un resumen para el usuario que destaque los puntos más importantes o consultados por este, aclarando que la totalidad del contrato siempre puede consultarse.

Artículo 26. Cláusulas prohibidas. En los contratos de condiciones uniformes no pueden incluirse cláusulas que:

1. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los prestadores del servicio público de acuerdo con la normatividad vigente.
2. Obliguen al usuario a recurrir a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o limiten su libertad para elegir el prestador del servicio, los equipos requeridos para la prestación del mismo, u obliguen a comprar más de los bienes o servicios que el usuario necesite.
3. Den a los prestadores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del usuario, caso fortuito, fuerza mayor y las demás que establezca la Ley.
4. Impongan al usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la Ley le conceden.
5. Confieran al prestador plazos que excedan los previstos en la Ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones.
6. Limiten el derecho del usuario que celebró el contrato a solicitar la terminación del contrato
7. Permitan al prestador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del usuario que celebró el contrato, exigir de éste una compensación no establecida previamente en el contrato.
8. Obliguen al usuario que celebró el contrato a dar aviso superior al establecido por la regulación para la terminación del contrato.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

9. Limiten los derechos y deberes derivados del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios.

10. Impongan al usuario más obligaciones de aquéllas previstas en la regulación y en la Ley o que agraven o aumenten su responsabilidad.

Si alguna de estas cláusulas se prevé en el contrato o cualquier otro documento que deba suscribir el usuario, no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Artículo 27. Modificación del contrato. El prestador del servicio público domiciliario podrá hacer modificaciones a su contrato de condiciones uniformes cuando la ley, la regulación, las necesidades técnicas, entre otros, así lo ameriten.

Las modificaciones deberán informarse al usuario conforme al Artículo 22 de la presente resolución.

Artículo 28. Inclusión en el contrato los otros cobros. En las condiciones uniformes del contrato, el prestador establecerá los valores a cobrar por concepto de actividades complementarias al servicio público domiciliario y conforme a lo establecido en el Subcapítulo XVI de la presente resolución. Esto con el fin de que el usuario pueda comparar el precio que le ofrece el prestador frente a otros proveedores de iguales bienes o servicios. Estos valores deberán estar vigentes por lo menos por un año.

Artículo 29. Causales para la liberación de obligaciones. Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994, los usuarios podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, 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 el prestador 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 al prestador este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor



Comisión de Regulación
de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260120-105929-76ad9-88070446
2026-01-20T11:47:19-05:00 - Página 36 de 143

"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

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.

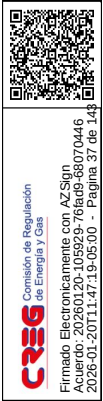
- e. Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.
- f. Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar al prestador la existencia de dicha causal en la forma indicada.

Parágrafo. La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

Artículo 30. Condiciones para el establecimiento de cláusulas de permanencia. El plazo mínimo de permanencia de un usuario con un prestador de servicios públicos que podrá establecerse en el contrato de condiciones uniformes será de doce (12) meses. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario pueda dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato.

Artículo 31. Abusos de posición dominante. Con sujeción a lo dispuesto en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, se presume que hay abuso de la posición dominante del prestador, en el contrato de servicios públicos, en las siguientes cláusulas:

1. Las que excluyen o limitan la responsabilidad que corresponde al prestador de acuerdo con las normas comunes; o las que trasladan al suscriptor o usuario la carga de la prueba que esas normas ponen en cabeza del prestador.
2. Las que dan al prestador la facultad de disolver el contrato o cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, o revocar o limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o usuario, por razones distintas al incumplimiento de este o a fuerza mayor o caso fortuito.
3. Las que condicionan al consentimiento del prestador de servicios públicos el ejercicio de cualquier derecho contractual o legal del suscriptor o usuario.
4. Las que obligan al suscriptor o usuario a recurrir al prestador o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o le limitan su libertad para



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

escoger a quien pueda proveerle ese bien o servicio, o lo obligan a comprar más de lo que necesite.

5. Las que limitan la libertad de estipulación del suscriptor o usuario en sus contratos con terceros, y las que lo obligan a comprar sólo a ciertos proveedores. Pero se podrá impedir, con permiso expreso de la Comisión, que quien adquiera un bien o servicio a un prestador de servicio público a una tarifa que sólo se concede a una clase de suscriptor o usuarios, o con subsidios, lo revenda a quienes normalmente habrían recibido una tarifa o un subsidio distinto.
6. Las que imponen al suscriptor o usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.
7. Las que autorizan al prestador o a un delegado suyo a proceder en nombre del suscriptor o usuario para que la empresa pueda ejercer alguno de los derechos que ella tiene frente al suscriptor o usuario.
8. Las que obligan al suscriptor o usuario a preparar documentos de cualquier clase, con el objeto de que el suscriptor o usuario tenga que asumir la carga de una prueba que, de otra forma, no le correspondería.
9. Las que sujetan a término o a condición no prevista en la ley, el uso de los recursos o de las acciones que tiene el suscriptor o usuario; o le permiten al prestador hacer oponibles al suscriptor o usuario ciertas excepciones que, de otra forma, le serían inoponibles, o impiden al suscriptor o usuario utilizar remedios judiciales que la ley pondría a su alcance
10. Las que confieren al prestador mayores atribuciones que al suscriptor o usuario en el evento de que sea preciso someter a decisiones arbitrales o de amigables compondores las controversias que surjan entre ellos.
11. Las que confieren al prestador la facultad de elegir el lugar en el que el arbitramento o la amigable composición han de tener lugar, o escoger el factor territorial que ha de determinar la competencia del juez que conozca de las controversias.
12. Las que confieren al prestador plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones, o para la aceptación de una oferta.
13. Las que confieren al prestador la facultad de modificar sus obligaciones cuando los motivos para ello sólo tienen en cuenta sus intereses.
14. Las que presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario a no ser que:
 - a. Se dé al suscriptor o usuario un plazo prudencial para manifestarse en forma explícita, y



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- b. Se imponga al prestador la obligación de hacer saber al suscriptor o usuario el significado que se atribuiría a su silencio, cuando comience el plazo aludido.
15. Las que permiten presumir que el prestador ha realizado un acto que la ley o el contrato consideren indispensable para determinar el alcance o la exigibilidad de las obligaciones y derechos del suscriptor o usuario; y las que la eximan de realizar tal acto; salvo en cuanto la Ley 142 de 1994 autorice lo contrario.
16. Las que permiten al prestador, en el evento de terminación anticipada del contrato por parte del suscriptor o usuario, exigir a éste:
- a. Una compensación excesivamente alta por el uso de una cosa o de un derecho recibido en desarrollo del contrato, o
 - b. Una compensación excesivamente alta por los gastos realizados por el prestador para adelantar el contrato; o
 - c. Que asuma la carga de la prueba respecto al monto real de los daños que ha podido sufrir el prestador, si la compensación pactada resulta excesiva.
17. Las que limitan el derecho del suscriptor o usuario a pedir la resolución del contrato, o perjuicios, en caso de incumplimiento total o parcial del prestador.
18. Las que limiten la obligación del prestador a hacer efectivas las garantías de la calidad de sus servicios y de los bienes que entrega; y las que trasladan al suscriptor o usuario una parte cualquiera de los costos y gastos necesarios para hacer efectiva esa garantía; y las que limitan el plazo previsto en la ley para que el suscriptor o usuario ponga de presente los vicios ocultos de los bienes y servicios que recibe.
19. Las que obligan al suscriptor o usuario a continuar con el contrato por más de dos años, o por un plazo superior al que autoricen las comisiones por vía general para los contratos con grandes suscriptores o usuarios; pero se permiten los contratos por término indefinido.
20. Las que suponen que las renovaciones tácitas del contrato se extienden por períodos superiores a un año.
21. Las que obligan al suscriptor o usuario a dar preaviso superior a dos (2) meses para la terminación del contrato, salvo que haya permiso expreso de la Comisión.
22. Las que obligan al suscriptor o usuario a aceptar por anticipado la cesión que el prestador haga del contrato, a no ser que en el contrato se identifique al cesionario o que se reconozca al cedido la facultad de terminar el contrato.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

23. Las que obliguen al suscriptor o usuario a adoptar formalidades poco usuales o injustificadas para cumplir los actos que le corresponden respecto del prestador o de terceros.
24. Las que limitan el derecho de retención que corresponda al suscriptor o usuario, derivado de la relación contractual.
25. Las que impidan al suscriptor o usuario compensar el valor de las obligaciones claras y actualmente exigibles que posea contra el prestador.
26. Cualesquiera otras que limiten en tal forma los derechos y deberes derivados del contrato que pongan en peligro la consecución de los fines del mismo, tal como se enuncian en el artículo 126 de la Ley 142 de 1994.
27. Conforme a la Ley 142 de 1994, la presunción de abuso de la posición dominante puede desvirtuarse si se establece que las cláusulas aludidas, al considerarse en el conjunto del contrato se encuentran equilibradas con obligaciones especiales que asume el prestador. La presunción se desvirtuará, además, según la misma ley, en aquellos casos en que se requiera permiso expreso de la Comisión para contratar una de las cláusulas a las que se refiere el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, y ésta lo haya dado. Si se anula una de las cláusulas a las que se refiere el artículo 133 de la ley 142 de 1994, conservarán, sin embargo, su validez todas las demás que no hayan sido objeto de la misma sanción.
28. Conforme a lo dispuesto por el inciso final del artículo 133 de la ley 142 de 1994, cuando la Comisión rinda concepto previo sobre un contrato de condiciones uniformes, o sobre sus modificaciones, el juez que lo estudie debe dar a ese concepto el valor de una prueba pericial firme, precisa, y debidamente fundada.

Artículo 32. Continuidad y confiabilidad del servicio. En el contrato de servicios públicos, el prestador indicará los aspectos relacionados con la continuidad y la calidad del servicio que suministrará a los suscriptores o usuarios, con sujeción a las disposiciones de la regulación sobre esta materia.

Artículo 33. Divulgación del contrato. Los prestadores del servicio de energía eléctrica, en relación con el Contrato de Servicios Públicos, deberán:

- Elaborar el contrato de servicios públicos el cual debe contener como mínimo lo señalado en el Artículo 24 de la presente resolución, sin embargo, el prestador podrá proponer cláusulas adicionales siempre y cuando las condiciones propuestas se encuentren dentro del marco normativo vigente.
- Remitir a la Comisión copia de las condiciones uniformes del contrato a fin de que la CREG emita el concepto de legalidad sobre el mismo. Si se realiza alguna modificación de dichas condiciones se deberá remitir nuevamente el contrato. La emisión del concepto por parte de la CREG no es obligatoria para el prestador ni vincula al usuario.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- Entregar previamente copia física y digital del contrato de servicios públicos cuando se apruebe la solicitud del servicio para un nuevo usuario, lo anterior teniendo en cuenta que el contrato de servicios públicos es un contrato de adhesión entre la empresa prestadora y el usuario.
- Publicar en la página web del prestador copia actualizada del contrato de servicios públicos. Así mismo, deberá contar con enlace que le permitan al usuario realizar los procedimientos descritos en el contrato.
- Disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos actualizados.
- Remitir vía correo electrónico el contrato de condiciones uniformes actualizado.
- Realizar jornadas periódicas de socialización de las condiciones uniformes de sus contratos en los diferentes mercados donde opera.
- Divulgar periódicamente, a través de redes sociales o el medio de comunicación que considere más expedita, información relativa a las condiciones uniformes del contrato.

Artículo 34. Deberes de los usuarios en la etapa contractual. Serán deberes del usuario en la etapa contractual los que se señalan a continuación:

1. Cumplir con las disposiciones normativas y con todas las relacionadas en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)
2. Pagar la deuda de servicios públicos cuando el prestador a pesar de las gestiones correspondientes se vea imposibilitado a suspender el servicio de energía.
 - a) Presentar ante el nuevo prestador del servicio el paz y salvo personal.
3. Actualizar los datos ante el prestador tales como propiedad del inmueble, arrendatario, modificaciones del uso del servicio, de la carga, así como datos de contacto, entre otros.
4. Cancelar la conexión provisional de obra cuando se haga la conexión del servicio nuevo.
5. Dar al servicio únicamente el uso convenido con el prestador (residencial, o no residencial).
6. Mantener y cuidar los equipos que integran la conexión (acometida y equipo de medida)
7. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas por el prestador, el RETIE y la regulación vigente para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas
 - b) Uso racional de sus derechos y no abuso en el ejercicio de los mismos



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

8. Tener conocimiento suficiente del contrato de condiciones uniformes para cumplir con sus deberes y obligaciones.
- c) El usuario tiene el deber de actualizar los datos ante el prestador cada que haya cambios y revalidar cada año, quien se obliga a la protección de los mismos de acuerdo con la ley. Entre los datos está el propietario del inmueble, modificaciones del uso del servicio, de la carga, así como datos de contacto y notificación por medios electrónicos.
9. Asegurarse de tener claridad sobre los procesos de reclamaciones
10. Registro de bienes sujetos a arrendamiento, para conocimiento y determinación de rupturas de solidaridad.

CAPÍTULO IV

USUARIOS REGULADOS

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SUBCAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 35. Información. Durante la etapa de prestación del servicio la empresa prestadora debe suministrar y tener siempre disponible en oficinas físicas y a través de medios virtuales como mínimo la siguiente información para que sea fácilmente consultada por el usuario:

1. Tarifas vigentes del servicio y periodos de vigencia para que pueda comparar esta con otras que le puedan ofrecer.
2. Costos de las actividades de la cadena y mecanismos de determinación de la tarifa.
3. Porcentajes y valores de subsidio y contribuciones aplicados y la forma en que fueron calculados.
4. Discriminación porcentual del componente de generación del CU según el mecanismo de compra de energía del comercializador en el mercado mayorista. (Contrato, bolsa, autogeneración, generación distribuida, entre otros)
5. Información de evolución de la calidad media del servicio con respecto a la meta establecida por la CREG.
6. Tiempos de Proceso para Peticiones como:
 - Cambio de comercializador.
 - Activación/Desactivación del servicio



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

7. Información clara sobre la aplicación de los subsidios otorgados por el Gobierno Nacional.
8. Los procedimientos y restricciones aplicables a la suspensión del servicio por no pago de la factura, especialmente para consumidores como vulnerables o protegidos constitucionalmente.
9. Recomendaciones de seguridad dentro de los inmuebles respecto de seguridad y cuidado de conexiones y electrodomésticos
10. Cómo el usuario puede acceder a sus datos de consumo a través de un portal web o aplicación, y los derechos de uso y privacidad de dichos datos.
11. Responsabilidad del mantenimiento o reemplazo del medidor
12. Costos de conexión, instalación interna, revisión de medidor, suspensión, corte, reconexión y reinstalación y demás servicios que pueda ofrecer el prestador al usuario.
13. Método y periodicidad de facturación, formas de pago.
14. Explicación del contenido de la factura.
15. Información para control de consumo
16. Canales de atención, procedimientos para reportar interrupciones o fallas del servicio, presentar quejas y reclamos
17. Derechos y deberes del consumidor sobre esta etapa de prestación del servicio.
18. Condiciones de la continuidad y calidad del servicio
19. Recomendaciones de uso eficiente de la energía.
20. Contrato de prestación del servicio
21. Indicaciones en las facturas de la ruta en el sitio de internet donde se puede consultar el CCU.
22. Informar en la factura cuando se hagan cambios al contrato
23. Información detallada de interrupciones del servicio que hayan sido consideradas para el cálculo de indicadores de calidad del servicio, cuando estos la soliciten;
24. Atender sin dilaciones las llamadas hechas por los usuarios para informar sobre las interrupciones del servicio y dejar registro de cada una de ellas;
25. Informar de manera clara y sencilla la forma en que funciona la regulación de calidad del servicio que se encuentre vigente.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

SUBCAPÍTULO II

CONEXIÓN

Artículo 36. Conexión. La conexión corresponde al 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. La conexión comprende la acometida y el medidor:

1. **Acometida:** Se refiere a la derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.
2. **Medidor o equipo de medida:** Corresponde al dispositivo que mide continuamente la cantidad de energía eléctrica consumida por un usuario.

Esta conexión luego de ser solicitada por el usuario al prestador conforme a lo establecido en el Artículo 18 de esta resolución, deberá considerar los siguientes aspectos:

36.1. Pago por la conexión. A menos de que se acuerde algo diferente con el prestador, el suministro de materiales de la acometida y la ejecución de la obra de conexión son responsabilidad del usuario y pueden ser contratadas por éste con un tercero diferente al prestador del servicio. De igual manera, la responsabilidad por el mantenimiento que requiera una acometida determinada es del usuario que se conecta a través de la misma.

36.2. Actividades asociadas a la conexión. Serán consideradas actividades asociadas a la conexión el suministro e instalación del equipo de medición, el Suministro de los Materiales de la Acometida y la Ejecución de la Obra de Conexión.

El Prestador del Servicio tiene el deber de informar al usuario cuáles de las actividades asociadas a la conexión está en capacidad de ejecutar, así como el derecho del usuario de optar por contratarlas con un tercero debidamente autorizado por la autoridad competente, siempre y cuando se cumpla con los requisitos técnicos que sobre la materia estén vigentes. Así mismo, el prestador del servicio deberá mantener disponible para los Usuarios una lista actualizada de precios, así como información relativa al plazo de ejecución que ofrece para realizar estas actividades.

36.3. Propiedad de las conexiones domiciliarias. la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

36.4. Responsabilidad por el mantenimiento de los elementos que conforman la conexión. Al ser el usuario el propietario de la conexión, que incluyen la acometida y el medidor, es este el responsable del mantenimiento o reparación que estas requieran y por ello debe asumir el costo que generen dichas actividades.

36.5. Responsabilidad del usuario por riesgo de daño o pérdida la conexión. El riesgo por daño o pérdida de cualquier elemento que conforme la conexión será de su propietario, sin perjuicio de las acciones indemnizatorias a que haya lugar contra los responsables de tales hechos. Por este motivo, el suscriptor o usuario se encuentra en la obligación de denunciar al prestador en caso de daño o la pérdida una vez esta ocurra.

36.6. Garantía de las acometidas: Las acometidas vendidas e instaladas por el prestador tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje por un término de un año, contados a partir de su instalación.

Parágrafo. La red interna no hace parte de la conexión, sobre esta debe tenerse en cuenta lo estipulado en el Artículo 20.

SUBCAPÍTULO III

MEDICIÓN

Artículo 37. Medición individual. Todo usuario del servicio público de energía eléctrica debe tener y tiene derecho a contar con un equipo de medida para la medición individual de su consumo, el cual debe sujetarse a las siguientes reglas:

1. Tener las características técnicas que defina el prestador, las cuales deberán tener en cuenta lo que establezca el Códigos de Distribución y/o el código de Medida.
2. Mantenerse conforme a lo establecido en el Códigos de Distribución y/o el código de Medida, así como en la normatividad técnica.
3. De acuerdo con los dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994, cuando el contrato de condiciones uniformes exija al suscriptor o usuario adquirir los instrumentos necesarios para la medición y éste no lo haga dentro de un plazo de (6) seis meses contados a partir de la fecha de la conexión al servicio, el prestador podrá suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
4. Cuando, según el contrato de condiciones uniformes, la instalación de los instrumentos de medición corresponda al prestador, y transcurra un plazo de (6) seis meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de la empresa en la medición.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Artículo 38. Pago por equipo de medida. El suscriptor o usuario es quien debe asumir el pago del equipo de medida necesario para la medición de su consumo, esto a menos de que se acuerde algo diferente con el prestador del servicio público domiciliario.

Artículo 39. Propiedad del equipo de medida. El usuario es el propietario del equipo de medida exceptuando cuando no paga por este. Sin embargo, el usuario siempre será el responsable del mantenimiento, reparación o cambio de este equipo de medida, en el caso de ser necesario.

Artículo 40. Adquisición del equipo de medida. El usuario podrá escoger libremente al proveedor de los equipos de medida. Si lo hace con alguien diferente al prestador del servicio, deberá informar al prestador de la adquisición de su equipo de medición y cumplir con los requisitos exigidos por el prestador con los cuales se avale el cumplimiento de requisitos técnicos, la adecuada calibración, certificación y capacidades de este equipo de medida. La instalación del equipo debe estar a cargo del prestador del servicio.

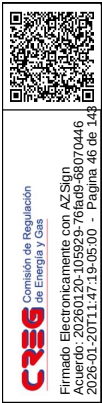
Artículo 41. Excepción de medición individual. Los únicos usuarios que están exceptuados de la medición individual serán los que sean establecidos en la regulación mediante el Reglamento de comercialización de energía eléctrica, así como los usuarios de zonas comunes de propiedad horizontal de que trata la ley 675 de 2001 o aquella que la modifiquen, aclaren o sustituyan cuando estas zonas no cuenten con medición individual.

En estos casos donde el inmueble cuenta con una sola acometida un solo equipo de medida y el servicio se utiliza por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único usuario frente a el prestador. Por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales de este, y los derechos y obligaciones del contrato de condiciones uniformes serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor.

No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene el derecho a exigir al prestador la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.

Artículo 42. Seguridad para la no manipulación de los medidores instalados. 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. Para esto el prestador implementará mecanismos como sellos, trabas u otros que garanticen que no se manipularán estos equipos.

Los mecanismos para garantizar esta seguridad solo pueden ser retirados por personal autorizado por el prestador. En caso de que el usuario los altere o permita que esto ocurra, es responsable por todos los costos y consecuencias legales derivadas.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Artículo 43. Características técnicas de los equipos. Los elementos que hagan parte del sistema de medición del usuario deberán atender lo dispuesto en el Código de Medido expedido por la CREG, así como los reglamentos técnicos expedidos por la Superintendencia de Industria y Comercio y lo dispuesto por el prestador en los contratos de prestación del servicio.

Artículo 44. Control sobre el funcionamiento de los medidores. El control sobre el funcionamiento de los medidores se sujetará a las siguientes normas:

1. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto al prestador como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá al prestador, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.
2. De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción del prestador, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, el prestador podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
3. Cuando el equipo de medida sea suministrado por el prestador, ésta deberá asumir la garantía de buen funcionamiento de dicho equipo por un período no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes.

Artículo 45. Falta de medición por acción u omisión de la empresa prestadora. Conforme a lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la falta de medición del consumo, por acción u omisión del prestador, le hará perder el derecho a recibir el precio. Para este caso se entenderá que es omisión de la empresa prestadora cuando:

1. La empresa no instale el medidor en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del suscriptor o usuario, cuando el usuario se lo haya solicitado directamente a esta.
2. No se reciba el equipo de medida al usuario cuando este lo haya instalado con otros ajenos a la empresa y cumpla con los requisitos técnicos para esta instalación del medidor, en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del suscriptor o usuario.
3. El prestador del servicio público no haga la lectura del equipo de medida del usuario, a pesar de que este cuente con este y cumpla con todos los requisitos para llevarse a cabo la respectiva lectura.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Parágrafo 1º. Corresponderá al prestador probar que realizó todas las diligencias oportunas para efectuar la medición del usuario y en las oportunidades previstas en el contrato. Esto a través de registro fotográfico, levantamiento de actas y demás recursos que demuestren tal diligencia.

Artículo 46. Localización del equipo de medida. Los equipos de medida para la determinación del consumo deben estar localizados en lugares que sean accesibles para que de forma directa los funcionarios de la empresa prestadora puedan tomar las lecturas. Estos sitios deberán ser fácilmente identificables según lo dispuesto por los prestadores en las condiciones uniformes del contrato.

En todo caso, se deberá garantizar que los usuarios siempre tengan acceso a la lectura de su consumo.

Artículo 47. Relocalización del equipo de medida por manipulación. Cuando se compruebe que el equipo de medida ha sido o puede estar siendo manipulado por el usuario o por terceros, el prestador podrá reubicar dicho equipo a su cargo. Esta relocalización deberá garantizar tanto el acceso del usuario para la lectura del equipo como la integridad del sistema de medición.

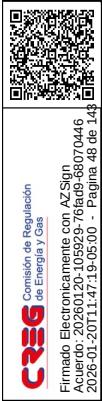
Artículo 48. Falta de medición por acción u omisión del usuario. La falta de medición que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario al impedir la instalación del equipo de medida o el acceso a la lectura justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que el prestador determine el consumo.

Artículo 49. Medición en áreas comunes de propiedad horizontal. La medición del consumo de energía en áreas comunes de propiedad horizontal garantiza la distribución justa de los costos del consumo de estos espacios entre los copropietarios. Este proceso puede realizarse mediante dos esquemas principales:

- a. **Medición individual:** En este caso las áreas comunes que consumen energía cuentan con uno o varios medidores exclusivos, instalados para registrar únicamente el consumo de estos espacios.
- b. **Balance entre medición general y medidores individuales:** Consiste en realizar un balance energético entre el medidor general del conjunto, que registra todo el consumo de la edificación y los medidores de las unidades privadas (apartamentos, casas, locales, oficinas, entre otros). La diferencia entre ambos consumos corresponde al uso de las áreas comunes.

Artículo 50. Instalación de equipos de medida en inmuebles nuevos desarrollados por urbanizadores y/o constructores. En los inmuebles nuevos desarrollados por urbanizadores y/o constructores, los usuarios que los adquieran deberán informarse previamente sobre las condiciones en las cuales el inmueble será entregado en relación con la conexión del servicio, la cual comprende la acometida y el equipo de medida, así como sobre la responsabilidad por los costos asociados a dicha conexión.

Artículo 51. Medida provisional en inmuebles nuevos. Los usuarios o usuarios potenciales que adquieran un inmueble nuevo que haga parte de un



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

proyecto de construcción con medida provisional de la que trata el RETIE, solo pagarán el servicio hasta que el inmueble adquirido cuente con medición individual y su factura sea expedida por el prestador del servicio público.

Artículo 52. Hurto de alguno de los elementos que conforman la conexión (acometida y/o equipo de medida). El usuario del servicio público deberá presentar inmediatamente la denuncia ante la autoridad competente de que ha sido víctima de hurto de su acometida y/o equipo de medida. Así mismo debe informar y presentar la denuncia ante el prestador del servicio adjuntando solicitud para que se le indique las opciones que tiene el usuario para la reposición de los equipos que han sido hurtados.

La empresa prestadora al recibir la denuncia debe dentro de los dos (2) días siguientes realizar una visita al domicilio para inspeccionar el lugar y determinar las acciones necesarias para el restablecimiento del servicio. Una vez realizada la visita e identificados los elementos faltantes, deberá indicar en detalle al usuario las acciones encaminadas para el restablecimiento del servicio.

En el caso del equipo de medida el usuario podrá decidir si adquiere los elementos faltantes con el prestador o si los adquiere por su cuenta. En los dos casos el plazo de reposición no podrá superar los cinco (5) días.

Parágrafo 1. Una vez realizada la denuncia por parte del usuario y registrada ante el prestador, este no podrá colocar trabas para la instalación del nuevo equipo de medida ni limitarle el servicio público al usuario.

Parágrafo 2. El prestador podrá aplicar cargos retroactivos al consumo anterior al hurto si detecta conexiones o manipulaciones fraudulentas.

Artículo 53. Cobro de transporte de energía reactiva. En caso de que el equipo de medición del usuario, en cumplimiento del código de medida, tenga la capacidad de medir los flujos de energía reactiva (capacitiva y/o inductiva), estos consumos deberán ser asumidos por el usuario siempre y cuando se cumplan los límites establecidos en la regulación.

Artículo 54. Cambio de medidor. Corresponde al reemplazo del equipo de medición existente por uno nuevo, bien sea por solicitud del prestador del servicio o por solicitud del usuario y conforme a las causales definidas en el siguiente numeral y siguiendo los procedimientos definidos en los numerales 54.2, 54.3 y 54.4.

54.1. Causales para el cambio de medidor

El cambio de medidor se podrá realizar conforme a las siguientes causales y siguiendo los procedimientos establecidos en este artículo:

1. Por falla técnica del medidor o mal funcionamiento (lecturas incoherentes, ausencia de registro, irregularidades detectadas en la lectura o comportamiento del consumo).
2. Por solicitud del usuario. (sospecha de mediciones erróneas que impactan la factura del usuario)
3. Por vencimiento de vida útil.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

4. Pérdida de las características metrológicas que impidan la correcta medición de los consumos. (calibración).
5. Por cambio de tecnología
6. Por iniciativas de cambio de medidores por parte de los prestadores de servicios públicos.
7. Por la implementación de los planes de despliegue de Infraestructura de Medición Avanzada (AMI).
8. Por manipulación, fraude o adulteración detectada.
9. Otras detalladas y justificadas en el contrato de prestación del servicio

El comercializador de energía de eléctrica deberá incorporar las diferentes causales para el cambio de medidor dentro de los contratos de condiciones uniformes, así como las características técnicas de los medidores y del mantenimiento que deba dárseles.

54.2. Cambio de medidor por las causales (1) falla técnica del medidor o mal funcionamiento, (2) por solicitud del usuario, por (3) vencimiento de vida útil, (4) por pérdida de características metrológicas. Para garantizar la transparencia, trazabilidad, verificación técnica y respeto del debido proceso que debe aplicar la empresa prestadora del servicio público domiciliario de energía eléctrica para el cambio de medidor, cuando se identifiquen las causales señaladas, ya sea por oficio de la empresa o por solicitud del usuario, se deberá seguir como mínimo los pasos del siguiente procedimiento:

1. Comunicación de oficio al usuario por parte de la empresa prestadora

- 1.1. La empresa prestadora del servicio público deberá notificar al usuario con por los menos tres (3) días anticipación y mediante comunicación escrita la detección de posibles fallas en el equipo de medida o causas para su cambio y la programación de una visita de inspección.
- 1.2. La comunicación debe contener claramente:
 - fecha y el rango de horario de la visita.
 - Motivo de la inspección
 - Líneas de atención y canales oficiales para reprogramar
- 1.3. En caso de que el usuario no pueda atender la visita en la fecha notificada podrá solicitar la reprogramación una sola vez para que sea realizada dentro de los quince (15) días calendario siguientes, contados desde la fecha inicialmente notificada.
- 1.4. El derecho del usuario a contar con el acompañamiento de un técnico a su costo tal y como se indica en el Artículo 55.

2. Por solicitud del usuario



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- 2.1. Cuando el usuario solicite la inspección del medidor, deberá comunicarse por los canales oficiales de atención del prestador e indicar las razones de su solicitud.
- 2.2. El prestador deberá agendar la visita en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, salvo se acuerde una fecha diferente con el usuario.
- 2.3. El prestador debe comunicar verbal y claramente al usuario que hace la solicitud:
 - Fecha y rango de horario de la visita
 - Número de radicado de la solicitud.

3. Visita e inspección inicial

- 3.1. La inspección será realizada por personal autorizado de la empresa prestadora en presencia del usuario, su representante, o un testigo ajeno al personal de la empresa.
- 3.2. Los funcionarios de la empresa prestadora deberán presentarse:
 - Con uniforme oficial
 - Con identificación visible y verificable
 - Informando al usuario los canales disponibles para confirmar su identidad.
- 3.3. Durante la visita se deberá identificar al usuario o testigo y su técnico acompañante y se deberá dejar constancia de su presencia a través de un acta de inspección.

4. Elaboración del acta de inspección

- 4.1. El funcionario de la empresa prestadora elaborará un acta de inspección que contenga como mínimo:
 - Nombre del usuario y dirección donde se presta del servicio
 - Nombre de la persona que atendió (usuario, autorizado o testigo, técnico acompañante).
 - Identificación del personal técnico.
 - Motivo de la inspección.
 - Hallazgos y estado del medidor.
 - Decisión técnica de retiro o permanencia del medidor.
- 4.2. En el acta se debe incluir evidencia fotográfica del medidor y los elementos inspeccionados.
- 4.3. El usuario podrá consignar observaciones y deberá firmarla
- 4.4. Si el usuario se niega a firmar el acta, el prestador deberá dejar constancia y solicitar firma de un testigo ajeno al personal de la empresa.
- 4.5. Una vez se finalice la inspección, el funcionario de la empresa prestadora debe entregar copia legible y sin tachones del acta al usuario o testigo.

5. Retiro del medidor y aseguramiento de la cadena de custodia

- 5.1. En caso de que sea necesario el retiro del medidor de debe registrar un acta que contenga como mínimo:
 - Marca del medidor
 - Número de serie
 - Lectura final



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- Estado físico del medidor
- Forma de retiro.

- 5.2. Se deberá introducir el medidor en sobre o tula, sellar con precinto de seguridad e identificarlo con código único.
- 5.3. Realizar el sellado en presencia del usuario o testigo plenamente identificado.
- 5.4. Registrar actividades de manejo y transporte del medidor para conservar su estado real.

6. Comunicación para coordinación con laboratorio

- 6.1. En el momento del retiro, entregar al usuario comunicación formal en la que se le indique que debe contactar al laboratorio acreditado en un plazo de máximo tres (3) días hábiles.
- 6.2. Informar al usuario que puede participar en el proceso de inspección del medidor de forma:
 - Presencial o virtual
 - Con acompañante técnico o abogado
 - mediante representante autorizado.
- 6.3. Si el usuario se niega a firmar la comunicación, el prestador deberá dejar constancia y solicitar firma de un testigo ajeno al personal de la empresa prestadora.

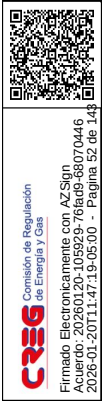
7. Instalación de nuevo medidor con carácter temporal o definitivo

- 7.1. Mientras el medidor retirado se encuentra en análisis, la empresa prestadora instalará un medidor temporal, calibrado, certificado y autorizado según las normas técnicas y de la CREG.
- 7.2. Registrar en el acta de inspección:
 - Número de serie del medidor temporal.
 - Lectura inicial (cero o lectura distinta documentada).
 - Fecha y hora de instalación.
- 7.3. El acta deberá ser firmada por el técnico y el usuario o testigo.

8. Proceso en el laboratorio acreditado

- 8.1. El laboratorio que vaya a hacer la revisión del medidor debe inicialmente verificar el estado e integridad de la cadena de custodia.
- 8.2. El laboratorio realizará inspección externa e interna del equipo.
- 8.3. Se ejecutarán todas las pruebas metrológicas y de exactitud.
- 8.4. Se deberá emitir informe técnico con dictamen de conformidad o no conformidad.
- 8.5. Si el diagnóstico del laboratorio determina que el medidor debe ser reemplazado, el medidor temporal podrá convertirse en definitivo, previa confirmación por parte del usuario o debe remplazarse por uno nuevo.

9. Comunicación de resultados y alternativas



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

9.1. Conforme a los resultados del informe técnico, la empresa del servicio público notificará al usuario dentro de los treinta (30) días hábiles y mediante comunicación escrita:

- Los resultados del laboratorio
- Las irregularidades encontradas.
- La justificación técnica de cambio
- Las opciones disponibles para el usuario.

9.2. La comunicación deberá incluir copia del informe del laboratorio

10. Opciones disponibles para el usuario

10.1. El prestador deberá ofrecer al usuario las siguientes opciones:

- Adquirir un medidor que cumpla las especificaciones técnicas exigidas, asumiendo los costos de instalación.
- Aceptar el medidor suministrado por la empresa prestadora y aceptando los costos de este.

10.2. El usuario contará con treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente al recibo de la comunicación, para informar por escrito su decisión.

10.3. En el caso que el usuario decida adquirir el medidor, el prestador dará un plazo máximo de diez (10) días para el cambio y procederá al retiro del instalado por el prestador.

10.4. Si transcurrido treinta (30) días sin respuesta, el prestador podrá facturar los costos del cambio del medidor en un anexo a la factura del servicio público.

11. Registros

Los prestadores del servicio público domiciliario deberán conservar en un sistema de gestión documental todos los registros generados en este procedimiento y que corresponden como mínimo:

- Acta de inspección inicial.
- Registro de cadena de custodia (sobre, tula, precinto).
- Acta de instalación del nuevo medidor con carácter temporal o definitivo.
- Comunicaciones formales enviadas al usuario.
- Informe técnico del laboratorio acreditado.
- Evidencia fotográfica.

12. Control de debido proceso

Si se determina que el cambio del medidor no obedece a una falla técnica o un mal funcionamiento del medidor y que no se respetó el debido proceso al cual tiene derecho el usuario, este puede presentar una queja ante la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios para que se realice la investigación administrativa correspondiente y se impongan las sanciones en el marco de sus funciones.

54.3. Cambio de medidor por causal (5) cambio de tecnología o por (6) iniciativas de cambio de medidores por parte del prestador. En el



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

caso de cambio de medidor por avance tecnológico para garantizar la precisión en la medición, transparencia y debido proceso cumpliendo la normatividad vigente se llevarán a cabo los pasos del siguiente procedimiento.

1. Comunicación al usuario de la necesidad de cambio

- 1.1. La empresa prestadora deberá notificar por escrito al usuario sobre la necesidad del cambio del medidor por avance tecnológico, explicando entre otros:
 - Razones técnicas y tecnológicas para implementar la nueva tecnología.
 - Beneficios de la implementación del nuevo medidor:
 - Medición precisa y eficiente del consumo.
 - Mayor agilidad en suspensión y reconexión del servicio sin acudir al predio.
 - Detección de fallas en tiempo real, mejorando la calidad del servicio.
 - Consulta del consumo real mediante plataformas web y aplicaciones móviles.
- 1.2. La comunicación debe indicar que el usuario tiene derecho a elegir la adquisición del medidor:
 - Directamente con el prestador.
 - A través de cualquier proveedor autorizado en el mercado.
- 1.3. Se otorgará al usuario un plazo de treinta (30) días calendario para tomar su decisión.
- 1.4. Independientemente de la elección, el medidor debe cumplir los requerimientos técnicos del prestador y contar con certificado de calibración expedido por laboratorio acreditado por ONAC.

2. Opciones del usuario y plazos

- 2.1. El usuario podrá:
 - Adquirir el medidor directamente con el prestador y asumir costos.
 - Adquirir el medidor con otro proveedor cumpliendo los requisitos técnicos y certificación de calibración.
- 2.2. Si transcurre el plazo de treinta (30) días calendario sin que el usuario tome decisión, el prestador podrá entre otros:
 - Instalar el medidor.
 - Cargar los costos del cambio de medidor a la facturación del usuario.

3. Comunicación al usuario de la visita para instalación del medidor

- 3.1. El prestador deberá notificar por escrito al usuario, con por lo menos cinco (5) días de anticipación la visita para el cambio de medidor.
- 3.2. La comunicación debe incluir:
 - Fecha y rango horario de la visita.
 - Motivo de la inspección.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- Líneas de atención y canales oficiales para reprogramar.

3.3. Si el usuario no puede atender la visita en la fecha indicada, podrá solicitar la reprogramación, la cual no podrá exceder los 30 días contados desde la fecha inicialmente notificada.

4. Visita para la instalación del medidor

4.1. La visita será realizada por personal autorizado de la empresa prestadora en presencia del usuario, su representante, o un testigo ajeno al personal de la empresa.

4.2. Los funcionarios deberán presentarse:

- Con uniforme oficial.
- Con identificación visible y verificable.
- Informando al usuario los canales disponibles para confirmar su identidad.

4.3. Durante la visita se deberá identificar al usuario o testigo y dejar constancia de su presencia

5. Elaboración de acta de retiro de medidor para instalación de uno nuevo por avance tecnológico.

5.1. El funcionario de la empresa prestadora elaborará un acta de inspección que contenga como mínimo:

- Nombre del usuario y dirección donde se presta del servicio
- Nombre de la persona que atendió (usuario, autorizado o testigo).
- Identificación del personal técnico.
- Identificación del medidor que se retira
- Identificación del medidor que se instala.

5.2. El acta se debe incluir evidencia fotográfica del medidor

5.3. El usuario podrá consignar observaciones y deberá firmarla

5.4. Si el usuario se niega a firmar el acta, el prestador deberá dejar constancia y solicitar firma de un testigo ajeno al personal de la empresa.

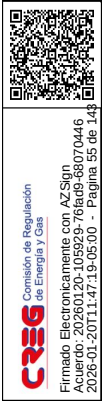
5.5. Una vez se finalice la instalación, el funcionario de la empresa debe entregar copia legible y sin tachones del acta al usuario o testigo.

5.6. Se incluirá evidencia fotográfica del medidor retirado y del nuevo instalado

6. Retiro de medidor y aseguramiento de la cadena de custodia

6.1. En caso de retiro, registrar en el acta:

- Marca del medidor.
- Número de serie.
- Lectura final.
- Estado físico del equipo.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- 6.2. Introducir el medidor en sobre o tula, sellar con precinto de seguridad e identificarlo con código único.
- 6.3. Realizar el sellado frente al usuario o testigo plenamente identificado.

7. Instalación del medidor nuevo

- 7.1. La empresa prestadora instalará el medidor calibrado, certificado y autorizado según las normas técnicas y de la CREG.
- 7.2. Registrar en el acta de inspección:
 - Número de serie del nuevo medidor
 - Lectura inicial (cero o lectura distinta documentada).
 - Fecha y hora de instalación.
- 7.3. El acta deberá ser firmada por el técnico y el usuario o testigo.

8. Proceso en laboratorio acreditado

- 8.1. El medidor retirado (si aplica) será revisado por laboratorio acreditado.
- 8.2. El laboratorio deberá verificar la integridad de la cadena de custodia antes de iniciar cualquier revisión.
- 8.3. Realizar revisión externa e interna del medidor
- 8.4. Verificar la integridad del equipo y la validez de la calibración.
- 8.5. Emitir informe técnico

9. Comunicación de resultados de la verificación de integridad

- 9.1. Con base en el informe técnico, el prestador notificará al usuario mediante comunicación escrita los resultados de la verificación de integridad.
- 9.2. Si corresponde, adelantará las acciones para devolver el medidor retirado al usuario.

10. Registros

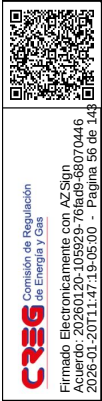
Los prestadores deberán conservar en un sistema de gestión documental todos los registros generados en este procedimiento y que corresponden como mínimo:

- Acta de retiro e instalación del nuevo medidor
- Comunicaciones formales enviadas al usuario.
- Informe técnico del laboratorio acreditado.
- Evidencia fotográfica del retiro del medidor antiguo y de la instalación del nuevo.

11. Control de debido proceso

Si se determina que el cambio del medidor no obedece a un avance tecnológico real o que no se respetó el debido proceso al cual tiene derecho el usuario, este puede presentar una queja ante la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios para que se realice la investigación administrativa correspondiente y se impongan sanciones si aplica.

54.4. Cambio de medidor por causal (7) implementación de los planes de despliegue de Infraestructura De Medición Avanzada (AMI), o por otras detalladas y justificadas en el contrato de prestación de servicio.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

El cambio de medidor de un usuario a uno de medición avanzada se hará conforme a lo que establezca la regulación para la implementación del AMI. De todas maneras, se deberá seguir como mínimo las etapas de comunicación al usuario, opciones para el usuario, visita para instalación, elaboración de acta de retiro para instalación del nuevo, instalación, entrega al usuario y según el proceso definido en el numeral 54.3 de esta resolución.

54.5. Cambio de medidor por la causal (8) manipulación, fraude o adulteración detectada. En este caso el prestador podrá adelantar el proceso de cambio indicado en el numeral 54.2. sin tener que comunicárselo previamente al usuario y sin perjuicio de las acciones que puede adelantar por el fraude del usuario.

54.6. Cambio de medidor por causal (9) otras detalladas y justificadas en el contrato de prestación de servicio. Siempre que se proceda al cambio de medidor se deberá seguir como mínimo las etapas de comunicación al usuario, opciones para el usuario, visita para instalación, elaboración de acta de retiro para instalación del nuevo, instalación, entrega al usuario, según el proceso definido en el numeral 54.3 de esta resolución.

Artículo 55. Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones. En los casos de revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la empresa prestadora, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los suscriptores o usuarios tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

Del concepto del técnico particular, deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto.

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables al prestador, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los usuarios relacionado con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que hace referencia del inciso anterior será de una (1) hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En todo caso, el suscriptor o usuario podrá renunciar a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, situación que se hará constar por escrito, con la firma del suscriptor o usuario.

De igual forma, una vez cumplidos los términos consagrados en el presente



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

artículo sin que el suscriptor o usuario haga uso de su derecho a contar con la asesoría o participación de un técnico particular, el prestador podrá realizar la revisión correspondiente y dejará constancia de tal situación en acta que contará con la firma del suscriptor o usuario.

Artículo 56. Tiempo mínimo para el cambio de medidor por avance tecnológico por parte de las empresas prestadoras. Los prestadores de servicios públicos podrán realizar el cambio de medidor por avance tecnológico cuando el equipo de medida cuente con por lo menos con cinco (5) años de instalado. Sin embargo, podrá cambiarse dentro del periodo de los cinco años si existe acuerdo entre el prestador y el usuario.

Parágrafo. Esta disposición no aplica para la migración a medidores de energía que hagan parte de la infraestructura de medición avanzada (AMI).

Artículo 57. Cobros por retiro, instalación y calibración de medidores. En las condiciones uniformes del contrato, el prestador establecerá los valores a cobrar por concepto de retiro, instalación, reparación y calibración de medidores y, en general, cualquier otro servicio que el suscriptor o usuario pueda contratar con el prestador o con terceros, con el fin de que el usuario pueda comparar el precio que le ofrece el prestador frente a otros proveedores de iguales bienes o servicios.

Artículo 58. Medición con funcionalidad prepago. El prestador podrá ofrecer la instalación de medidores con funcionalidad de prepago a los usuarios de los servicios públicos de energía los cuales permiten el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica o de gas combustible por la cual paga anticipadamente.

Artículo 59. Instalación de medidores con funcionalidad prepago. Los prestadores podrán instalar a su costo medidores con funcionalidad prepago a los usuarios que presenten las siguientes circunstancias:

1. Suspensión del servicio de tres (3) veces o más en el mismo año
2. Identificación de conexiones no autorizadas.
3. Fraude o manipulación del equipo de medida.
4. Programas de control de pérdidas.

Parágrafo 1. Cuando al usuario le sea cambiado su medidor por uno con funcionalidad prepago, el prestador deberá hacerle entrega del equipo retirado en caso de que sea de propiedad del usuario y realizar un procedimiento detallado conforme a los establecidos en el Artículo 54 de la presente resolución.

Parágrafo 2. Al cabo de dieciocho (18) meses de instalado el medidor, el usuario podrá solicitar al prestador el cambio a modalidad de pospago, para lo cual el prestador deberá evaluar el comportamiento del usuario de acuerdo con los numerales 1 a 4 del presente artículo, y determinar si procede el cambio. En caso de ser negativa la solicitud deberá explicar las razones.



CREG Comisión de Regulación de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260120-105929-76ad9-88070446
2026-01-20T11:47:19-05:00 - Página 58 de 143

"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

SUBCAPÍTULO IV

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A TRAVÉS DE SISTEMAS DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO

Artículo 60. Acceso de Usuarios al prepago. Podrán acceder al sistema de comercialización prepago aquellos usuarios de energía eléctrica que correspondan a residenciales de Nivel de Tensión 1 y que cuenten con una medición conforme al Artículo 58 de esta resolución.

Artículo 61. Alcance del sistema de comercialización prepago. Los prestadores podrán ofrecer el sistema de comercialización prepago a los usuarios, los cuales podrán escoger voluntariamente acceder a este, salvo en los casos establecidos en el Artículo 59 de esta resolución.

Artículo 62. Determinación de la cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el suscriptor o usuario en el Sistema de Comercialización Prepago. 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 por el prestador al usuario en el momento de la activación.

Artículo 63. Plazo para el uso de la energía recargada. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas no podrá ser inferior a tres (3) meses y deberá ser informada al usuario en el momento del pago.

Artículo 64. Abono máximo para deudas de consumos anteriores. 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 al prestador.

Artículo 65. Información para registrar en la factura. El comercializador registrará en la factura al momento de la activación del prepago la siguiente información:

- a. Identificación como Servicio de Comercialización de Prepago.
- b. Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
- c. Nombre del suscriptor o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
- d. Identificación del medidor.
- e. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- f. Cantidad de energía prepagada y valor en dinero de dicha energía.
- g. Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepagos.
- h. Subsidio o contribución de la compra, si existieren.
- i. Valor de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere.
- j. Promedio de consumo, en unidades correspondientes, del servicio de los últimos seis (6) meses.
- k. Valor del costo unitario del servicio desagregado.
- l. Valor de la parte del prepago aplicado a la deuda por consumo, si existiere.
- m. Valor del saldo de la deuda pendiente por consumo, si existiere.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

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

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

Artículo 66. Derecho a regresar al sistema de comercialización pospago. Los suscriptores o usuarios con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago, salvo en los casos establecidos en el Decreto 3735 de 2003 o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador o suscriptor/usuario).

Parágrafo. Para el plazo para el cambio de comercializador se deberá cumplir la regulación vigente.

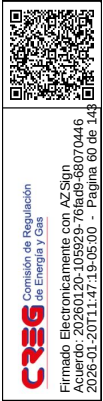
Artículo 67. Obligación de atención a los usuarios. El Comercializador no podrá negar la solicitud de un suscriptor o usuario de su mercado para ser atendido con el sistema de comercialización prepago, siempre y cuando sea técnica y económicamente factible. Adicionalmente deberá garantizar como mínimo las siguientes condiciones:

- a. Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.
- b. Centro de información y soporte en caso de malfuncionamiento del medidor.
- c. Mantener actualizados en los sitios de venta la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de costo asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según el caso.
- d. Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.

Artículo 68. Condiciones técnicas de la comercialización prepago. Para la comercialización prepago se deberán tener las siguientes condiciones técnicas:

- a. La plataforma tecnológica que utilice el comercializador, debe permitir la utilización del medidor prepago de un usuario en cualquier sistema de medición prepago.
- b. Los equipos de medida deben permitir la visualización del consumo neto, del restante prepago y generar una alarma anterior al agotamiento de la energía eléctrica prepago, y deberán cumplir los requisitos técnicos establecidos en el Código de Medida y demás regulación vigente.

Artículo 69. Inclusión de condiciones prepago en los contratos de condiciones uniformes. Los prestadores del servicio público domiciliario deben contemplar en sus contratos de condiciones uniformes las condiciones



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

en que ofrecen a sus suscriptores o usuarios el sistema de comercialización prepago.

Artículo 70. Suspensión en los sistemas prepago. En el caso de usuarios atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago por parte del usuario no se considerará suspensión del servicio.

SUBCAPÍTULO V

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 71. Periodo de facturación. Los períodos de facturación para los suscriptores o usuarios podrán ser mensuales, bimestrales, trimestrales o semestrales. La fecha de inicio y fin de estos periodos los definirá libremente el prestador y los deberá comunicar al usuario.

Artículo 72. Consumo facturable. Para establecer la cantidad de energía eléctrica que un usuario consumió durante el periodo de facturación y que se utilizará para la liquidación y facturación del servicio en dicho periodo se debe determinar el consumo facturable de la siguiente manera:

72.1.Determinación del consumo facturable para usuarios con medición individual. El consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo. Este consumo será el considerado para la liquidación y facturación del servicio del usuario.

$$CF_p = Lec_p - Lec_{p-1}$$

Donde:

CF:	Consumo facturable del usuario para el periodo de facturación p , expresado en kilovatios hora, kWh
Lec_p	Lectura del registro del equipo de medida correspondiente al periodo de facturación p , expresado en kilovatios hora, kWh
Lec_{p-1}	Lectura del registro del equipo de medida correspondiente al anterior periodo de facturación $p-1$, expresado en kilovatios hora, kWh
p	Periodo de facturación

72.2.Determinación del consumo para usuarios con medición colectiva. El consumo facturable a suscriptores o usuarios con medición colectiva se determinará así:

- (i) Primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas, y
- (ii) Luego se dividirá ese consumo entre el número de suscriptores o usuarios.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

$$CF_p = \frac{Lec_p - Lec_{p-1}}{UC_p}$$

Donde:

- CF_p :** Consumo facturable del usuario en el periodo de facturación p , expresado en kilovatios hora, kWh
- Lec_p** Lectura del registro del equipo de medida correspondiente al periodo de facturación p , expresado en kilovatios hora, kWh
- Lec_{p-1}** Lectura del registro del equipo de medida correspondiente al anterior periodo de facturación p , expresado en kilovatios hora, kWh
- UC_p** Número de usuarios que comparten la medida colectiva
- p** Periodo de facturación

72.3.Determinación del consumo facturable cuando no sea posible hacer lectura del equipo de medida. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, el consumo facturable a suscriptores o usuarios residenciales se podrá establecer conforme lo siguiente:

72.3.1. Con base en consumos promedios propios del usuario

Se determinará el consumo del periodo de facturación a partir del consumo de otros períodos del mismo suscriptor o usuario y utilizando la siguiente fórmula:

$$CF_p = \frac{\sum_{p-1=1}^{np} CF_{p-1}}{np}$$

Donde:

- CF_{p-1} :** Consumo facturable del usuario en el periodo de facturación $p-1$ y correspondiente a cada uno de los 3 o 6 periodos anteriores, expresado en kilovatios hora, kWh.
- np** Número de periodos de facturación, para periodos mensuales corresponde a 6 y para periodos de facturación bimestrales corresponde a 3.

72.3.2. Con base en los consumos promedios de usuarios similares. El consumo se determinará conforme a los consumos de otros usuarios que estén en circunstancias similares utilizando la siguiente fórmula:

$$CF_p = \frac{\sum_{u=1}^{nu} CF_u}{nu}$$

Donde:

- CF_u :** Consumo facturable del usuario u dentro de circunstancias similares en el mismo mercado de comercialización que es



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

atendido por el mismo prestador, expresado en kilovatios hora, kWh.

nu Número total de usuarios *u* en circunstancias similares (Estrato socioeconómico, municipio, localización, actividad económica, entre otros)

72.4. Con base en aforos individuales. Los aforos miden o estiman el consumo del usuario a través de la determinación de las capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentren instalados o son susceptibles de ser conectados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble.

Los aforos que puede realizar el prestador del servicio son:

72.4.1. Aforo individual de carga. Se determinan los consumos a partir de los equipos eléctricos que tiene el predio. El consumo facturable se establece a partir del consumo calculado para el período de facturación *p*, así:

$$CF_p = CC_p$$
$$CC_p = CI \times Fu \times h \times nd$$

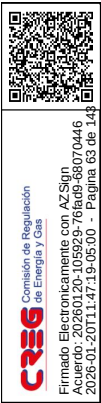
Donde:

CC_p Consumo calculado para el periodo de facturación *p*, expresado en kilovatios hora, kWh.

CI Carga instalada del predio, expresada en kilovatios, kW. Corresponde a la suma de las potencias nominales de los electrodomésticos y equipos contabilizados en el predio que son susceptibles de conectarse y usarse por el usuario, como se muestra a continuación:

$$CI = \sum_{i=1}^n P_i$$

Donde *P_i* es la potencia nominal del equipo *i* y *n* es el número de electrodomésticos o equipos considerados.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Fu Factor de utilización global del predio. Corresponde al porcentaje definido dependiendo del uso del predio, de acuerdo con la siguiente tabla:

Uso del predio	Fu
Residencial	20%
Comercial	30%
Oficial	30%
Industrial u Otros	Depende del análisis y las pruebas particulares.

h 24 horas

nd Número de días del periodo de facturación *p*.

p Periodo de facturación

72.4.2. Aforo a partir de cálculo de potencia instantánea. Se determinan los consumos para el periodo de facturación *p*, considerando las medidas de voltajes y corrientes efectuadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calculan la Potencia Instantánea (PI) que está consumiendo el usuario al momento de la visita aplicando la siguiente fórmula:

$$CF_p = CC_p$$
$$CC_p = PI \times Fu \times h \times nd$$

Donde:

CC_p Consumo calculado para el periodo de facturación *p*, expresado en kilovatios hora, kWh

PI Potencia instantánea, expresada en Vatios (W), la cual se determina utilizando la siguiente fórmula:

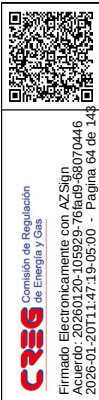
$$PI = \frac{(V_T \times I_T) + (V_R \times I_R) + (V_S \times I_S)}{1000}$$

Donde:

V_T, V_R y V_S: Voltajes medidos en cada fase, expresado en Voltios (V)

I_T, I_R y I_S: Corrientes medidas en cada fase, expresado en Amperios (A)

Fu Factor de utilización global del predio. Corresponde al porcentaje definido dependiendo del uso del predio, de acuerdo con la siguiente tabla:



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

	Uso del predio	Fu
	Residencial	20%
	Comercial	30%
	Oficial	30%
	Industrial u Otros	Depende del análisis y las pruebas particulares.
<i>h</i>	24 horas	
<i>nd</i>	Número de días del periodo de facturación <i>p</i> .	
<i>p</i>	Periodo de facturación	

72.4.3. Aforo a partir de carga instalada. Se determinan los consumos facturados para el periodo de facturación *p* considerando la capacidad máxima de la componente limitante del sistema, aplicando la siguiente fórmula:

$$CF_p = CC_p$$
$$CC_p = CI \times Fu \times h \times nd$$

Donde:

<i>CC_p</i>	Consumo calculado para el periodo de facturación <i>p</i> , expresado en kilovatios hora, kWh
<i>CI</i>	Carga Instalada, expresada en Kilovatios (kW), la cual corresponde al valor de la capacidad nominal de la componente limitante del sistema. Para esto se toma como Carga instalada, CI, el menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de corriente y potencial, del sistema de medida y las protecciones
<i>Fu</i>	Factor de utilización global del predio. Corresponde al porcentaje definido dependiendo del uso del predio, de acuerdo con la siguiente tabla:

	Uso del predio	Fu
	Residencial	20%
	Comercial	30%
	Oficial	30%
	Industrial u Otros	Depende del análisis y las pruebas particulares.
<i>h</i>	24 horas	
<i>nd</i>	Número de días del periodo de facturación <i>p</i> .	
<i>p</i>	Periodo de facturación	



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

72.5. Determinación del consumo facturable para usuarios que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social. El consumo facturable a suscriptores o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará conforme a los mismos mecanismos dispuestos en el numeral 72.3. de este artículo.

72.6. Determinación del consumo facturable para usuarios con medición horaria.

$$CF_p = \sum_{d=1}^n \sum_{h=1}^{24} C_{h,d}$$

Donde:

- CF_p : Consumo facturable en el periodo de facturación.
- $C_{h,d}$ Consumo del usuario en kWh en la hora h del día d,
- h Hora de consumo, tiene un valor entre 1 a 24 horas
- d Día del periodo, tiene un valor entre 1 y el número de días del periodo de facturación del usuario.

Parágrafo 1. Las disposiciones señaladas en el presente artículo deberán estar previstas en el Contrato de Servicios Públicos del que trata el Artículo 23 de la presente resolución.

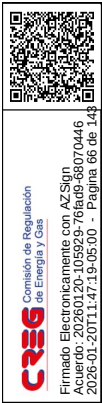
Artículo 73. Periodo máximo para determinación de consumo facturable mediante estimaciones. La determinación del consumo facturable a través de estimaciones, conforme a lo definido en los numerales 1, 2 y 3 del numeral 72.3, solo podrá realizarse por un máximo periodo de seis (6) meses. Durante este tiempo el prestador o el usuario deben hacer todas las gestiones para que en este plazo máximo quede instalado el equipo de medida y se pueda hacer la respectiva medición individual.

Artículo 74. Determinación de consumo facturable en zonas comunes de propiedad horizontal que se miden a través de balance de energía. La determinación del consumo facturable en estas zonas se hace a través de la diferencia entre el consumo del medidor general del conjunto o edificación y la sumatoria de los consumos registrados en los medidores de las unidades privadas (apartamentos, casas, locales, oficinas, entre otros)

$$CF_{ZCp} = (Lecmg_p - Lecmg_{p-1}) - \left(\sum_{nu=1}^{nu=n} Lectmi_p - Lectmi_{p-1} \right)$$

Donde:

- CF_{ZCp} Consumo áreas comunes en el periodo de facturación p
- $Lecmg_p$ Lectura del medidor general de la propiedad horizontal en el periodo de facturación p



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

<i>Lecmg_{p-1}</i>	Lectura del medidor general propiedad horizontal en el periodo <i>p-1</i>
<i>Lectmi_p</i>	Suma de las lecturas de los medidores individuales en el periodo <i>p</i>
<i>Lectmi_{p-1}</i>	Suma de las lecturas de los medidores individuales en el periodo <i>p-1</i>
<i>nu</i>	Número de usuarios

SUBCAPÍTULO VI

PUBLICACIÓN Y VIGENCIA DE LAS TARIFAS

Artículo 75. Publicación y Aplicación de tarifas. El prestador del servicio público de energía eléctrica publicará las tarifas en forma simple y comprensible para el usuario, las cuales aplicarán a partir del día (15) quince del mes que corresponda conforme a lo dispuesto en el artículo 125 de la ley 142 de 1994.

La publicación deberá hacerse en un periódico de amplia circulación en los municipios donde prestan el servicio, o en uno de circulación nacional, así como en los diferentes medios digitales que disponga el prestador y que sean consultados con frecuencia por los usuarios.

La publicación debe garantizar que los usuarios conozcan las tarifas que se aplicarán, previo al consumo en el periodo de facturación y posterior liquidación.

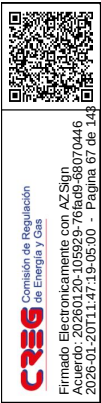
Una vez hecha la publicación deberán comunicar los nuevos valores a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Las publicaciones sobre tarifas de los usuarios regulados deberán tener la desagregación de los costos de cada una de las actividades que forman parte de la prestación del servicio y con dos decimales.

Artículo 76. Republicación de tarifas. Las actualizaciones o ajustes a una publicación de tarifas que se presenten por error de cálculo por parte del prestador, error en la información reportada por parte del administrador del mercado o un error en la transcripción de la información al momento de publicar en prensa, entre otros, podrán ser publicadas nuevamente por el prestador del servicio atendiendo lo dispuesto en el artículo anterior; sin embargo, no se tendrá en cuenta la fecha de la publicación inicial para el conteo del número de días requerido para su aplicación garantizando así el derecho que tienen los usuarios a estar debidamente informados del valor con el que van a ser liquidados sus consumos.

SUBCAPÍTULO VII

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Artículo 77. Liquidación. La liquidación corresponde al cálculo del valor que debe cobrarse al usuario por el consumo del servicio de energía eléctrica en el periodo de facturación a las tarifas aplicables en dicho periodo.

Para la liquidación se deben utilizar los consumos facturables que han sido determinados conforme a lo establecido en el Subcapítulo V en el periodo de facturación del usuario los cuales se deberán liquidar con la tarifa que haya sido publicada y sea aplicable conforme a lo establecido en el Artículo 75 de esta resolución.

En el caso de que existan dos tarifas que cumplen lo establecido en el Artículo 75 de esta resolución, se aplicará aquella que estuvo en aplicación el mayor número de días del periodo tarifario del usuario.

Si para el periodo de facturación del usuario las dos tarifas coinciden en el número de días que estuvieron en aplicación, se utilizará aquella con fecha de publicación más reciente.

SUBCAPÍTULO VIII

FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA

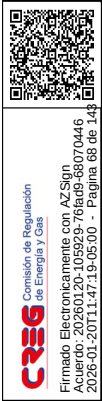
Artículo 78. Facturación. Corresponde al proceso de emitir por parte del prestador del servicio, el documento que detalla y solicita el pago que debe hacer el usuario conforme a la liquidación del consumo de electricidad durante el período de facturación, así como los demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios. Los prestadores deben asegurarse de que los procesos de facturación contemplen lo que se dispone en esta resolución y sean adaptables a lo que establezca la regulación.

Artículo 79. Factura. Se refiere al documento o recibo que el prestador debe expedir y entregar o remitir al usuario por el consumo y demás servicios inherentes en desarrollo al contrato de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica. Esta factura puede ser expedida por el prestador del servicio de forma física y/o electrónica.

79.1. Factura física: Será el documento impreso en papel, emitido por el prestador del servicio público domiciliario de energía, que contiene la información asociada al cobro del servicio.

79.2. Factura electrónica: Corresponde al documento electrónico que reemplaza la factura física del servicio público domiciliario de energía eléctrica y la cual debe cumplir con todos los requisitos que para ello defina la DIAN o las entidades competentes en Colombia. Esta factura es diferente a la factura física en archivo PDF u otro y que el prestador entrega al usuario de forma virtual o digital.

Los prestadores están obligados a ofrecer al usuario la facturación electrónica, así como expedirla cuando el usuario lo requiera.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Si el usuario acepta la expedición de la factura electrónica, no le quita su derecho a que el prestador le entregue su factura física a menos de que se acuerde la no entrega de esta.

La entrega de la factura electrónica se hará mediante los medios digitales indicados en el Artículo 84 de esta resolución, siempre que el usuario haya dado su consentimiento expreso.

Artículo 80. Mérito de la factura. La factura expedida por el prestador del servicio público de energía prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, no pagada una factura dentro del plazo señalado por la empresa prestadora, podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

Artículo 81. Información mínima que debe contener la factura. Las facturas del servicio de energía deben contener la siguiente información:

1. Encabezado claro y simplificado con el nombre del prestador
2. Monto total para pagar
3. Fecha máxima de pago oportuno.
4. Número de factura.
5. Nombre del Usuario y dirección del inmueble
6. Tipo de usuario (residencial, comercial, etc.).
7. Estrato socioeconómico, uso del servicio y/o actividad económica
8. Número de medidor
9. Fecha de inicio y final del periodo de facturación
10. Días del período.
11. Si hubo ajustes, estimaciones o facturación real.
12. Lectura anterior
13. Lectura actual.
14. Consumo facturable del período (kWh).
15. Identificación si la lectura fue real o estimada.
16. Causa de la falta de lectura en caso de que no haya sido posible realizarla
17. Cargos desglosados por cada una de las componentes del costo unitario de prestación del servicio



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

18. Consumo en horas punta, valle y noche en caso de tarifas horarias
19. Precio por cada bloque horario en caso de tarifas horarias
20. Gráfico de consumo histórico seis (6) periodos de facturación para facturación mensual y tres (3) para periodos bimestrales. Esto en Barras de consumo mensual, indicación de si el consumo aumentó o disminuyó.
21. Fecha de suspensión y/o corte
22. Porcentaje subsidiado
23. Monto de los subsidios
24. Valor de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado
25. Otros cobros autorizados relacionados con la prestación del servicio (conexión, suspensión, corte, reconexión, visitas, cambio de medidor entre otros)
26. Información de pagos y medios disponibles
27. Código QR para pago directo.
28. Métodos disponibles (Web, App, bancos, tiendas).
29. Intereses de mora
30. Teléfonos de emergencia y atención 24/7.
31. Canal para presentar peticiones, quejas y reclamos.
32. Enlace a la normativa vigente.
33. Información sobre la posibilidad que tiene el usuario de interponer peticiones y recursos sobre la factura.

Artículo 82. Formato de la factura. Los comercializadores de energía eléctrica para sus facturas deberán utilizar el formato indicado en el Anexo 1 de esta resolución y considerando los siguientes aspectos:

1. Papel tamaño carta
2. Los textos deben tener un lenguaje sencillo y cotidiano
3. Utilizar un tamaño de fuente que sea visible y legible y de color negro principalmente. Tamaño 16-20 para los títulos y 12-14 para el contenido.
4. Uso de colores para organizar la información y resaltar los aspectos que son más relevantes para los usuarios (total a pagar, fechas de pago y suspensión, código de usuario o número de contrato)



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

5. Reforzar, enfatizar y agrandar los recursos gráficos para agrado y mayor comprensión de la factura.
6. Emplear papel ecológico.
7. No incluir ninguna publicidad dentro de la factura.

Parágrafo. El prestador debe disponer de opciones de facturas en formatos alternativos como: versión digital accesible, lectura fácil, audio y braille, entre otros. Se deben emplear contrastes adecuados entre texto y fondo, así como tipografías legibles para personas con baja visión.

Artículo 83. Cobros de varios servicios públicos dentro de la factura. Los prestadores del servicio público podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos con las cuales hayan celebrado convenios con tal propósito.

Parágrafo 1º. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

Parágrafo 2º. En los casos en que, en forma conjunta con el servicio de energía eléctrica se facture los servicios de saneamiento básico, y en particular los de aseo público y alcantarillado; no podrán cancelarse éstos con independencia de aquéllos, salvo que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

Artículo 84. Entrega de la factura. Los prestadores tienen la obligación de entregar facturas físicas a través del medio entrega en el domicilio del usuario, salvo que acuerde con este otro medio para la entrega y conforme a los que se encuentran establecidos en el Artículo 86 de esta resolución.

Parágrafo. En las localidades, zonas o lugares donde no se pueda entregar físicamente la factura en el domicilio del usuario, el prestador del servicio público deberá informar con anticipación los lugares físicos o virtuales para que el usuario pueda reclamar o consultarla. Lo anterior se aplicará en los casos en que, por causas ajenas al prestador, la entrega de la factura no fuere posible.

Artículo 85. Factura oportuna. Los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica deberán entregar las facturas a sus usuarios por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago. De no encontrarse el usuario, la factura correspondiente se deberá dejar en el sitio de acceso al domicilio.

Parágrafo 1. La no recepción de la factura por parte del usuario no lo exime de la obligación de pagar su servicio.

Parágrafo 2. Además del medio físico las empresas prestadoras deben contar con medios para que el usuario pueda solicitar o consultar la factura en cualquier momento de manera sencilla y pueda recibirla inmediatamente.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Artículo 86. Medios para la entrega y/o para dar a conocer al usuario la factura del servicio de público de energía eléctrica. Los prestadores del servicio público de energía pueden utilizar medios físicos y/o digitales para entregar o poner en conocimiento en cualquier momento la factura al usuario. Entre los medios que se pueden ofrecer están:

86.1. Medios Físicos

1. **Entrega a domicilio:** Se refiere a la entrega física de la factura en la dirección del inmueble por parte directamente del prestador o de una empresa de correo certificado contratada por el mismo.
2. **Oficinas de Atención al Cliente:** Puntos de contacto autorizados u oficinas de servicio al cliente donde los usuarios pueden acercarse para solicitar una copia impresa de su factura.
3. **Puntos de Pago Externos:** Redes de puntos de recaudo donde el usuario puede consultar el valor a pagar presentando el número de: cuenta, contrato o referencia.

86.2. Medios Digitales

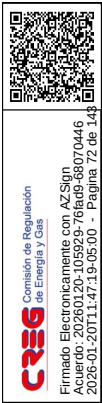
1. **Entrega Virtual:** Corresponde al envío de la factura como un archivo adjunto en formato PDF o XML al correo electrónico registrado por el usuario.
2. **Plataformas digitales:** Son sitios web de los prestadores en donde el usuario en cualquier momento podrá consultar y/o descargar sus facturas.
3. **Aplicaciones Móviles:** Aplicaciones donde el usuario podrá consultar sus facturas directamente desde un dispositivo móvil.
4. **Servicios Bancarios en Línea:** A través de la banca móvil o en línea, los usuarios pueden inscribir sus facturas para verlas y pagarlas directamente desde sus cuentas bancarias.

Parágrafo 1. Para que el prestador no haga la entrega de la factura de modo físico en el domicilio como está previsto en el Artículo 84 de esta resolución, debe haber una autorización expresa por parte del usuario con un documento firmado por él.

Parágrafo 2. El conocimiento de la factura por parte del usuario se presumirá de derecho cuando el prestador cumpla lo estipulado. Corresponde a este demostrar su cumplimiento.

Parágrafo 3. En cualquier medio que el usuario conozca la tarifa, no podrán cobrarse servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes del contrato, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público.

Artículo 87. Otros cobros dentro de la factura. Dentro de la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica sólo se podrán incluir cobros del servicio público domiciliario o sus actividades complementarias. Los cobros por otros conceptos diferentes al servicio y sus actividades asociadas deben ir en una factura o documento aparte a la del servicio público y conforme a lo



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

establecido en el Subcapítulo XVI de esta resolución, excepto los señalados en el Artículo 114 de esta resolución.

Artículo 88. Cobros inoportunos. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, los prestadores no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

Artículo 89. Pago de la factura. De acuerdo con la factura remitida por el prestador al usuario, es obligación de este efectuar el pago correspondiente conforme a lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes.

Este pago debe realizarse por parte del usuario en los plazos señalados y utilizando los canales habilitados por el prestador.

No pagar la factura conlleva a consecuencias como la suspensión o corte del servicio, la aplicación de intereses de mora, cobros por la reconexión o reinstalación del servicio, la terminación del contrato, además de un posible reporte a centrales de riesgo.

En todo caso los usuarios tienen el derecho a acceder a los mecanismos de reclamación en caso de disputas sobre los montos o aspectos facturados para lo cual deben regirse por lo establecido en el Capítulo VI de esta resolución o las disposiciones consignadas en la ley.

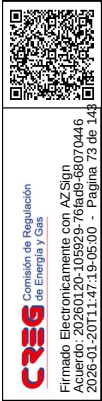
Los valores incluidos en la factura que hayan sido objeto de reclamación quedarán en suspensión hasta tanto se resuelva la reclamación y conforme a lo dispuesto en el Artículo 135 de esta resolución.

Artículo 90. Canales para el pago de la factura. El prestador deberá poner a disposición de los usuarios varios canales para el pago de la factura con el fin de facilitarle el pago al usuario.

En la factura se deben indicar estos canales los cuales pueden ser presenciales o digitales siempre y cuando garanticen la seguridad, rapidez y eficiencia.

Entre estos canales podrán estar:

1. Botones de pago
2. Sitios web empresa prestadora
3. Apps de billeteras
4. Banca en línea
5. Pago automático
6. Oficinas de bancos
7. Corresponsales bancarios
8. Centros de servicio



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

9. Comercios y tiendas

10. Cajeros multifuncionales

Artículo 91. Responsabilidad y solidaridad en el pago de la factura de servicio públicos. El propietario o poseedor del inmueble y el usuario son solidarios en el compromiso de pagar la factura de servicios públicos, dentro del plazo señalado en la misma, salvo los siguientes eventos:

1. Que el propietario o poseedor haya denunciado el contrato de arrendamiento y entregado al prestador las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de Ley 820 de 2003, sus Decretos reglamentarios, evento en el cual se romperá la solidaridad a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondientes en aquel en que el arrendador haya practicado estas diligencias ante el prestador.
2. En el evento que se configure la ruptura de solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificada por la ley 689 de 2001 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.
3. Que el usuario acredite ante el prestador que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe proceso policivo o judicial relacionado con la tenencia, posesión materia o propiedad del inmueble

Parágrafo. Los prestadores deben facilitar los procesos para la denuncia del contrato de arrendamiento por parte del propietario o poseedor del inmueble, así como el cambio de dueño del inmueble, del tal manera que sean accesibles para el usuario a través de oficinas o medios virtuales, donde los documentos exigidos sean los estrictamente necesarios y donde los tiempos para la denuncia sean rápidos.

SUBCAPÍTULO IX

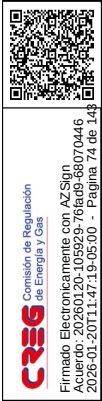
DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Artículo 92. Desviaciones significativas en los consumos. Corresponde a la variación del consumo registrado por el usuario durante un periodo de facturación frente a los promedios de sus consumos anteriores.

Artículo 93. Investigación por desviaciones significativas en los consumos del usuario. Es obligación de los prestadores al elaborar las facturas, adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas de sus usuarios.

Artículo 94. Determinación de la existencia de desviaciones significativas en los consumos. Las desviaciones significativas en el período de facturación se determinarán como la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento:

1. **Base de información:** Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.

2. **Tratamiento de la información:** Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.
3. Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el Artículo 5 de esta resolución.
4. A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:
 - a) Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral 3.
 - b) Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).
 - c) El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 o 4 según corresponda).
 - d) La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c).
 - e) El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.
5. Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:
 - 5.1. El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.
 - 5.2. El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.
6. Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

6.1. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa prestadora iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

6.2. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, la empresa prestadora podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

En este caso la empresa prestadora podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa de acuerdo con los parámetros que defina previamente en su contrato de condiciones uniformes, situación que deberá ser informada al usuario con la remisión de la factura.

En los periodos de facturación siguientes al que se inicie una investigación por desviaciones significativas de consumo del usuario, solo se realizará nuevamente el procedimiento definido en este artículo una vez la empresa prestadora encuentre la causa de la desviación, ajuste los consumos del periodo en investigación y los consumos de los periodos siguientes según sea el caso.

Parágrafo 2º. Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas el prestador deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

El prestador estará exceptuado de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual deberá ser debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la empresa prestadora estará obligada a realizarla.

Para tal fin la empresa prestadora deberá definir previamente los procesos de analítica de datos que utilizará, los cuales serán adoptados y explicados dentro del contrato de condiciones uniformes, así como publicados en la página web del prestador para conocimiento de los usuarios y demás interesados, de manera clara y en lenguaje comprensible.

Parágrafo 3º. El mecanismo propuesto en el parágrafo 1 de este artículo no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

En estos casos, el prestador podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

Parágrafo 4º. Las empresas prestadoras de los servicios públicos deberán reportar al Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por los medios que esta entidad disponga, la información relacionada con las investigaciones de las desviaciones significativas presentadas y correspondiente entre otra a: i) cantidad de investigaciones adelantadas, ii) causas que las generaron (p.ej. consumos reales, error de lectura, error de medición, falla en la instalación); iii) consumos y porcentajes de las desviaciones, iv) número de investigaciones por tipos de usuarios y v) resultado final de las investigaciones. La información debe indicar el Número de Identificación del Usuario, NIU, para poder cruzar la información con el maestro de facturación. Así mismo, se deberá reportar los usuarios con consumos estacionales conforme a lo dispuesto en el parágrafo 5 de este artículo.

Parágrafo 5º. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán establecer una base de datos donde se tengan identificados y caracterizados los usuarios con consumos estacionales, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año. En estos casos la empresa prestadora no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el usuario lo solicite o que la empresa lo encuentre necesario.

El usuario podrá informar a la empresa de servicios públicos la caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo. Para tal fin la empresa dispondrá en su página web de un formato donde el usuario pueda registrar esta novedad."

Artículo 95. Facturación en caso de desviaciones significativas. Mientras se establece la causa de la desviación del consumo del usuario, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en el numeral 6.1 del artículo anterior de la presente resolución, la empresa prestadora facturará el consumo objeto de investigación cobrando al usuario el consumo promedio, o consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual de acuerdo con lo establecido en el numeral 72.3 del Artículo 72 de esta resolución.

En el caso de que el consumo objeto de investigación esté por debajo del límite inferior y la empresa, por decisión propia, inicie el proceso de investigación por desviación significativa, mientras se establece la causa de la desviación, la empresa facturará un consumo igual al valor del consumo que es objeto de investigación.

Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas el usuario deberá pagar su factura y una vez la empresa determine la causa de la desviación ajustará los valores cobrados en el siguiente periodo de facturación conforme a lo establecido en el Artículo 96 de esta resolución.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Artículo 96. Restablecimiento económico por desviaciones significativas. Una vez aclarada la causa de las desviaciones, el prestador del servicio público procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor o usuario, según sea el caso, en el siguiente período de facturación.

Artículo 97. Plazo máximo para realizar la investigación por desviaciones significativas y el cobro de servicios no facturados por error u omisión. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

SUBCAPÍTULO X

RECUPERACIÓN DE CONSUMOS

Artículo 98. Recuperación de consumos. Es el cobro que puede hacer el prestador del servicio público al usuario por concepto de la energía que fue consumida por este usuario, pero que no le fue facturada en periodos anteriores. Para esto se debe respetar los procedimientos aquí establecidos incluyendo la comunicación previa y la visita de inspección al usuario.

La recuperación de consumos procede cuando se presentan los siguientes eventos:

1. Error del prestador: propio o al cual pudo haber sido inducido por eventos externos o actuaciones del usuario;
2. Omisión del prestador;
3. Investigación por desviaciones significativas.

Cuando el error del prestador se origina por eventos externos o actuaciones del usuario tales como fraudes, manipulación del equipo de medida entre otros, el mismo prestador puede entrar a corregir las causas atribuibles y está facultado directamente para que determine través del procedimiento en quién y en qué radicó el error, sin tener que comunicar la visita de inspección al usuario.

La visita de inspección que realiza el prestador al usuario debe ser la base esencial dentro del proceso de recuperación de consumos, en tanto que le permite realizar la verificación presencial del estado y funcionamiento del medidor para identificar los consumos no registrados o dejados de facturar y que resulten recuperables a través de procedimientos claros y rigurosos que le garanticen el derecho al usuario de un debido proceso.

98.1. Procedimiento para la ejecución de las visitas de inspección o verificación en el marco de la recuperación de consumos

1. Inicio de la visita



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Al inicio el funcionario o contratista se presenta ante el usuario/suscriptor, exhibiendo la identificación que lo acredita como personal autorizado por la empresa prestadora.

1. Informa el objeto de la visita, sustentado en la orden emitida por el prestador.
2. Comunica al usuario que puede estar asistido por un técnico electricista o testigo hábil, contando con un tiempo máximo de una (1) hora para su llegada.
3. Informa al usuario que puede aportar cualquier medio probatorio contemplado en el artículo 165 del Código General del Proceso.
4. Registra en el acta la declaración firmada por la persona que atiende la visita, dejando constancia de que fue informada de los puntos anteriores.

2. Práctica de la visita técnica en terreno

Durante la verificación, el funcionario deberá elaborar un acta consignando en ella:

1. Fecha y hora de inicio
2. Nombre e identificación interna del responsable de la verificación
3. Dirección y número de cuenta del inmueble
4. Tipo de usuario
5. Nombre e identificación del usuario
6. Nombre del usuario o quien atiende la visita con su respectiva identificación (debe ser persona diferente al personal de la empresa)
7. Declaración suscrita por la persona que atiende la verificación donde deja constancia de que le fue suministrada la información señalada en los numerales anteriores

2.1. Inspección visual del medidor

Se verifica el estado físico de:

1. Tapa principal o cubierta
2. Sellos
3. Tapa de bloques terminales
4. Base del medidor
5. Conexiones

2.2. Pruebas técnicas

El funcionario deberá:

1. Identificar cada prueba realizada al medidor.
2. Registrar todos los valores y resultados obtenidos.
3. Explicar al usuario o a su técnico asesor el procedimiento, la finalidad y los resultados.
4. Documentar pruebas físicas, fotográficas o técnicas (muestras, fotografías, registros).



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

En esta etapa rige la presunción de inocencia; no se calificará ningún hallazgo como manipulación o anomalía, sino como presunta irregularidad.

2.3. Hallazgos en elementos de seguridad

En caso de detectarse ausencia, ruptura o indicios de alteración en los sellos o elementos de seguridad:

- Se verificará el medidor en sitio o se retirará para análisis en laboratorio debidamente acreditado.
- La empresa prestadora reemplazará los sellos afectados, dejando constancia en el acta.
- Si el medidor debe retirarse, se registrará en el acta de verificación.

3. Inspección técnica en laboratorio

1. Una vez retirado el medidor, la empresa prestadora informará al usuario que debe contactar al laboratorio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes para conocer la fecha y hora de la inspección.
2. En caso de negativa a firmar el recibido de la comunicación, esta podrá ser firmada por un testigo.
3. El usuario podrá asistir presencial o virtualmente a la inspección acompañado de un técnico o abogado, quienes deberán acreditar su calidad profesional.
4. Si el usuario no se comunica, el procedimiento continuará.
5. Si el usuario no asiste en la fecha programada, el laboratorio realizará la inspección sin su presencia.

3.1. Desarrollo de la inspección

El laboratorio deberá:

- Verificar el estado de la tula y el precinto (cadena de custodia).
- Realizar las pruebas técnicas correspondientes.
- Registrar los hallazgos externos, internos y de exactitud.

Si del dictamen se determina no conformidad, el prestador podrá iniciar la actuación administrativa correspondiente.

4. Contenido del acta de inspección o verificación

El acta deberá contener, como mínimo:

- Lugar, fecha y hora de inicio y finalización
- Número de orden
- Dirección y número de cuenta
- Clase de uso y actividad
- Identificación del cliente y de la persona que atendió
- Motivo de la inspección
- Resultado de la verificación
- Información del medidor encontrado e instalado



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- Sellos encontrados e instalados
- Aforo de carga instalada
- Pruebas técnicas y resultados
- Hallazgos
- Observaciones del usuario y la empresa
- Estado previo y final de las instalaciones

4.1. Firmas y constancias

- Firmas del funcionario/contratista, usuario o su representante y testigo cuando corresponda.
- Si el usuario se niega a firmar o identificarse, se dejará constancia mediante un testigo plenamente identificado.
- Si no hay testigos disponibles o estos se niegan a firmar, el técnico lo registrará y el prestador deberá reprogramar la visita.
- Si el inmueble está cerrado, se dejará constancia, se tomarán registros fotográficos y se programará nueva visita.
- En la segunda visita, si no está presente el usuario, la revisión se adelantará con un testigo.

5. Firma y entrega del acta. Una vez finalizada la inspección:

1. El acta será firmada por:
 - El funcionario o contratista responsable.
 - El usuario o su representante.
 - Un testigo cuando aplique.

Se entregará al usuario una copia clara y legible del acta

98.2.Actuación administrativa para recuperación de consumos dejados de facturar

1. Procedimiento previo a la expedición del documento de archivo o del documento de facturación

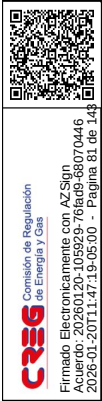
1.1. Emisión y notificación de la carta de hallazgos

El prestador elaborará y notificará al usuario una carta de hallazgos, la cual deberá contener:

- Las presuntas irregularidades detectadas.
- La descripción clara de los hechos verificados y probados.
- El material probatorio que la empresa pretende hacer valer dentro de la actuación administrativa.

Al usuario se le otorgará un plazo de cinco (5) días hábiles para:

- Presentar descargos.
- Aportar pruebas.
- Solicitar la práctica de pruebas adicionales.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

La notificación deberá realizarse conforme a lo previsto en la regulación vigente.

1.2. Presentación de descargos por parte del usuario

Dentro del término otorgado, el usuario podrá:

- Exponer argumentos de defensa y contradicción.
- Rebatir los hechos y pruebas incluidos en la carta de hallazgos.
- Aportar medios probatorios que considere pertinentes.
- Solicitar la práctica de nuevas pruebas.

La empresa prestadora deberá registrar y conservar íntegramente los descargos y documentos aportados.

1.3. Evaluación de pruebas

Una vez vencido el plazo anterior, la empresa realizará:

- Evaluación técnica de las pruebas aportadas por el usuario y de las obtenidas en la visita.
- Evaluación jurídica, para determinar si se configura la conducta investigada y si procede la recuperación de consumos.

Con base en esta valoración se adoptará una de dos decisiones:

- Emitir documento de archivo de la actuación.
- Emitir documento de facturación del consumo dejado de facturar.

2. Expedición del documento de archivo o del documento de facturación

2.1. Documento de archivo

Procede cuando, de la valoración técnica y jurídica, la empresa concluye que:

- No existe irregularidad o anomalía en el equipo de medida o en las instalaciones.
- No se probó la conducta investigada.
- No hay lugar a recuperar consumos.

En tal caso, la empresa expedirá un documento de archivo de la actuación administrativa, el cual se notificará al usuario y pondrá fin al procedimiento.

2.2. Documento de facturación del consumo dejado de facturar

Si de la evaluación de pruebas se establecen irregularidades, anomalías o la existencia de la conducta investigada, la empresa elaborará el documento de facturación, que deberá contener:

- Los hechos que dieron lugar a la investigación.
- Los fundamentos técnicos y jurídicos de la decisión.
- La identificación de las irregularidades detectadas.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- La relación de pruebas aportadas por la empresa y por el usuario.
- El cálculo del consumo a recuperar conforme a lo establecido en el numeral 72.4 del Artículo 72 de esta resolución.
- La identificación del período o períodos desde los cuales procede la recuperación (fechas de inicio y fin de la irregularidad).
- La liquidación detallada del valor a recuperar, indicando el método o fórmula aplicada.

Finalmente, la empresa prestadora emitirá la factura con el valor a recuperar, la cual deberá anexarse al documento y notificarse al usuario.

3. Reclamación del cobro por recuperación de consumos

Una vez emitida y entregada la factura que incorpora el valor correspondiente a la recuperación de consumos, el usuario/suscriptor podrá:

- Presentar reclamo o queja contra dicha factura.
- Interponer recurso de reposición y en subsidio recurso de apelación contra la decisión que resuelva la reclamación, conforme a los artículos 152 a 159 de la Ley 142 de 1994.

Si el usuario no presenta reclamación o queja dentro del término señalado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cobro quedará en firme y será exigible.

Artículo 99. Determinación del consumo facturable en el caso de recuperación de consumos la liquidación del consumo a facturar. Una vez procede la recuperación de consumos por parte del prestador del servicio público este determinará el consumo a facturar conforme a Aforos individuales y según lo establecido en el numeral 72.4 del Artículo 72 de esta resolución.

Artículo 100. Determinación de la liquidación del consumo a facturar en el caso de recuperación de consumos. Una vez procede la recuperación de consumos por parte del prestador del servicio público y se determine el consumo a facturar se hará la respectiva liquidación con las tarifas que se aplican en el periodo en donde se realizó el aforo individual y conforme a lo definido en el Artículo 77 de esta resolución.

SUBCAPÍTULO XI

SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN

Artículo 101. Suspensión del servicio. Corresponde a la interrupción temporal del suministro del servicio público domiciliario de energía eléctrica. La suspensión puede darse por (i) incumplimiento, (ii) de común acuerdo, (iii). interés del servicio.

101.1. Suspensión por incumplimiento. La suspensión del servicio por incumplimiento se da por los siguientes eventos los cuales deben estar señalados en las condiciones uniformes del contrato:



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

1. El incumplimiento en el pago por parte del usuario por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de (3) tres períodos de facturación salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación o recurso.
2. El fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
3. La alteración por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
4. Hacer uso del servicio en el caso en que el prestador no haya aprobado y revisado previamente los equipos de medida y elementos que hacen parte de la conexión del usuario.
5. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario, de las condiciones contractuales, o incumplimiento de la regulación, Ley o normas técnicas aplicables.
6. Cuando se identifique alguna situación irregular en las instalaciones o en el equipo de medida que impida determinar correctamente el consumo.
7. Efectuar sin autorización del prestador una reconexión, cuando el servicio se encuentre suspendido.
8. No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes del prestador por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
9. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa del prestador.
10. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad del prestador, o de los usuarios.
11. No permitir la instalación, reparación o cambio de un equipo de medida, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
12. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de energía eléctrica a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
13. No facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por el prestador para efectuar revisiones a las instalaciones, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato.
14. Por mediar orden judicial o mandato de autoridad



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

15. Cuando el prestador no pueda tomar la lectura durante seis (6) períodos consecutivos de facturación cuando es mensual o tres (3) cuando es bimestral o dos (2) cuando es semestral.

101.2. Procedimiento para la suspensión del servicio por incumplimiento de pago por parte del usuario. Cuando el usuario se encuentre en la causal de mora en el pago de sus obligaciones y se configure la causal de suspensión del servicio público domiciliario de energía eléctrica por incumplimiento de pago tal y como está previsto en el numeral 1 del numeral 101.1. de este artículo, el prestador deberá aplicar como mínimo el siguiente procedimiento para realizar la suspensión del servicio:

1. Comunicación al usuario

1.1. La comunicación al usuario se hará mediante la factura en donde se indicará la fecha de suspensión del servicio en el caso del no pago del servicio en la fecha oportuna. Esto será suficiente para informa al usuario, sin necesidad de una comunicación adicional y sin perjuicio de los canales complementarios que la empresa disponga para recordarle los plazos para cumplir con su obligación de pago.

2. Plazos para subsanar

2.1. El usuario podrá subsanar la causal de suspensión por falta de pago, mediante el pago total de las sumas adeudadas o la suscripción de un acuerdo de pago con el prestador, previo a la fecha contemplada para la suspensión, lo cual dará lugar a la no suspensión del servicio.

3. Visita y ejecución de la suspensión

3.1. Si transcurrido el término anterior el usuario no ha subsanado la causal ni ha interpuesto recurso o una vez resueltos desfavorablemente los recursos interpuestos, la empresa podrá suspender formalmente el servicio.

3.2. La suspensión será realizada por personal autorizado de la empresa

3.3. Los funcionarios deberán presentarse:

- Con uniforme oficial
- Con identificación visible y verificable
- Informando al usuario los canales disponibles para confirmar su identidad.

3.4. Se deberá diligenciar un acta de suspensión que contenga, como mínimo:

- La fecha y la hora de la diligencia.
- La identificación del predio y del equipo de medida asociado al servicio.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- La mención de la causal que da lugar a la suspensión del servicio y la prueba de la suspensión del servicio.

4. Suspensión del servicio mediante telemedida.

- 4.1. En los casos de medición a través de telemedida, las empresas prestadoras del servicio público domiciliario deberán adelantar el procedimiento aquí establecido para la suspensión del servicio, con el fin de garantizar los derechos de defensa y contradicción del usuario.
- 4.2. En los casos en que la suspensión del servicio se realicen mediante sistemas de telemedida, a través de la comunicación remota entre el medidor y el sistema de la empresa distribuidora, y considerando que los costos operativos para ejecutar estas acciones se reducen significativamente, el cobro por concepto de suspensión deberá ser diferenciado frente al aplicable a las suspensiones que exigen maniobras en campo, y en todo caso corresponder a los costos eficientes conforme lo define la Resolución CREG 225 de 1997 o aquellas que la modifiquen, aclaren o sustituyan, asociados a la gestión remota. La empresa podrá incluir en sus contratos de condiciones uniformes un cobro específico por suspensión para usuarios con telemedida.

101.3. Procedimiento para la suspensión del servicio por las otras causales. Cuando se configure cualquier otra causal de suspensión conforme a las definidas en los numerales 2 al 15 del numeral 101.1 de este artículo, el prestador podrá aplicar el procedimiento señalado en el numeral 101.1.1 sin tener que surtir los pasos referentes a la comunicación al usuario y plazos para subsanar.

Parágrafo 1. Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de suspensión y haya o no suspensión, la entidad prestadora podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de servicios públicos le conceden para el evento del incumplimiento.

Parágrafo 2. La suspensión del servicio por incumplimiento del pago genera un costo para el usuario el cual cobrará el prestador por este concepto una vez se haga la reconexión del servicio prevista en el Artículo 103 de esta resolución.

Parágrafo 2. Cuando se trate de usuarios constitucionalmente protegidos, en los términos de los Artículo 149, Artículo 150 y Artículo 151 de la presente Resolución, la empresa deberá aplicar las reglas allí descritas.

Parágrafo 3. Cuando se notifique una orden de autoridad competente para corte o terminación del contrato, la Empresa procederá a ejecutar dicha suspensión o corte hasta tanto hayan concedido los recursos de ley y se haya finalizado esta etapa.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

101.4. Suspensión de común acuerdo. Ocurre cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

Para este tipo de suspensión se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. El usuario debe presentar una solicitud de suspensión del servicio al prestador por lo menos con cuarenta y ocho horas (48) de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.
2. La solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita en el caso que la suspensión afecte a terceros. Si no se cumple esta formalidad, la empresa no podrá efectuar la suspensión solicitada.
3. En las condiciones uniformes del contrato deberán señalarse, en forma expresa, las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo.
4. En la suspensión de común acuerdo solicitada por el suscriptor o usuario, el prestador podrá cobrar el valor establecido para una suspensión.
5. Durante el período de suspensión del servicio de común acuerdo, la empresa no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
6. La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al suscriptor o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. La empresa podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.
7. Durante el período de suspensión del servicio de común acuerdo, la empresa no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

101.5. Suspensión por interés del servicio. La hace la empresa para atender reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

Esta suspensión evita 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 usuarios pueda hacer valer sus derechos. Esta suspensión no se considera falla en la prestación del servicio.

Artículo 102. Corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y pueda proceder al corte del servicio.

102.1. Causales para el corte del servicio. Serán causales para el corte del servicio por parte del prestador las siguientes:

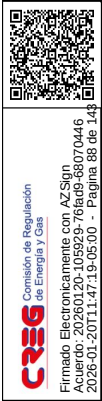
1. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.
2. Las otras causales de incumplimiento que se precisen en el contrato de condiciones uniformes dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Parágrafo. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, las empresas prestadoras no podrán disponer, enajenar, intervenir ni retirar las redes, equipos o elementos que integren una acometida externa cuando estos sean de propiedad del suscriptor o usuario. En todo caso, la empresa deberá verificar la titularidad de los elementos que conforman la acometida, y cuando se determine que estos son de propiedad del usuario, deberán serle restituidos o deberá obtener su consentimiento previo, expreso y escrito para cualquier disposición o uso de estos.

102.2. Procedimiento para el corte del servicio al usuario por incumplimiento del contrato. Para garantizar la transparencia, la trazabilidad, la adecuada verificación de las causales y el respeto del debido proceso en las actuaciones de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de energía eléctrica, cuando se configure alguna de las causales de incumplimiento que permiten tener por resuelto el contrato en los términos de los incisos anteriores, la empresa deberá seguir, como mínimo, los pasos del siguiente procedimiento:

1. Comunicación de oficio al usuario

- 1.1. El prestador del servicio público deberá informar al usuario, con por lo menos tres (3) días de anticipación, que se ha configurado una causal de corte del servicio. Esta información se realizará mediante comunicación escrita, la cual podrá incorporarse en la factura del servicio o expedirse en comunicación independiente, siempre que se garantice que el usuario pueda conocer de manera clara y oportuna esta información.
- 1.2. La comunicación deberá indicar, como mínimo:
 - Descripción precisa de la(s) causal(es) y pruebas en que se funda la decisión.
 - Anunciar expresamente la procedencia de los recursos de reposición y, en subsidio de apelación, conforme a lo dispuesto en los artículos 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de manera que el usuario pueda controvertir la decisión antes de la



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

ejecución de la medida, señalando el término para interposición de los recursos y la autoridad ante quien se interponen.

- Fecha prevista de ejecución del corte, condicionada a que no se interpongan recursos en término.

2. Términos de los recursos y plazos para subsanar

- 2.1. El usuario contará con un término de cinco (5) días siguientes a la notificación de la comunicación para interponer recurso de reposición y subsidio de apelación contra el acto que dispone el corte del servicio. La empresa deberá resolver los recursos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, mientras los recursos interpuestos en tiempo no se decidan, no podrá ejecutarse el corte.
- 2.2. Durante el término de recursos, el usuario podrá pagar lo debido, acogerse a acuerdos de pago o aportar pruebas que permitan a la empresa establecer que las causales que dan lugar al corte del servicio fueron corregidas, regularizadas o superadas. Si el usuario ha subsanado la causal, no se ejecutará el corte.

3. Visita y ejecución del corte del servicio

- 3.1. Si transcurrido el término anterior el usuario no ha subsanado la causal ni ha interpuesto recurso o una vez resueltos desfavorablemente los recursos interpuestos, la empresa procederá con el corte del servicio.
- 3.2. El corte será realizado por personal autorizado de la empresa
- 3.3. Los funcionarios deberán presentarse:
- Con uniforme oficial
 - Con identificación visible y verificable
 - Informando al usuario los canales disponibles para confirmar su identidad.
- 3.4. Se deberá diligenciar un acta de corte que contenga, como mínimo:
- Fecha y hora de la diligencia.
 - Identificación del predio y del equipo de medida.
 - Causal de corte y número/fecha del acto administrativo que lo ordena.
 - Descripción técnica de la desconexión, como el tipo de intervención (retiro de acometida, desconexión en red, sellamiento, retiro o bloqueo de medidor) y la prueba del corte del servicio.
 - Firma del funcionario o representante del prestador que realiza el corte.

Parágrafo. En el caso de usuarios constitucionalmente protegidos, conforme a lo establecido en los Artículo 149, Artículo 150 y Artículo 151 de la presente Resolución, la empresa solo podrá proceder al corte del servicio cuando haya verificado y justificado que la medida no vulnera sus derechos fundamentales ni desconoce la protección especial que les otorga la Constitución.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Artículo 103. Reconexión del servicio. La reconexión del servicio corresponde al restablecimiento de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica una vez subsanadas las causas que dieron lugar a su suspensión. Cuando el usuario haya cumplido con los requisitos para tal fin, el prestador estará obligado a reconectar el servicio dentro del plazo previsto en la presente Resolución y en las condiciones uniformes del contrato, sin perjuicio de los cobros que, por concepto de reconexión, resulten aplicables.

103.1.Procedimiento para la reconexión del servicio Para garantizar la continuidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica, la transparencia en las actuaciones de la empresa y el respeto del debido proceso, cuando se haya subsanado la causal que dio origen a la suspensión por parte del usuario, el prestador aplicará el siguiente procedimiento para el restablecimiento y la reconexión del servicio:

5. Solicitud de reconexión y verificación

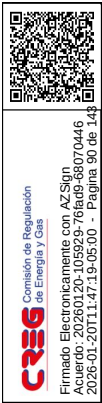
- 5.1. Subsana la causa que originó la suspensión (pago de la obligación vencida), el prestador deberá reconectar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.
- 5.2. Si la empresa no da cumplimiento a la reconexión del servicio público domiciliario dentro del plazo señalado anteriormente, el usuario podrá solicitar su reconexión inmediata, sin perjuicio de la queja que pueda presentar ante la SSPD por falla del servicio.

6. Visita y ejecución de la reconexión

- 6.1. La reconexión será realizada por personal autorizado de la empresa
- 6.2. Los funcionarios de la empresa deberán presentarse:
 - Con uniforme oficial
 - Con identificación visible y verificable
 - Informando al usuario los canales disponibles para confirmar su identidad.
- 6.3. La empresa procederá a restablecer el servicio y diligenciará el acta de reconexión, la cual deberá contener lo siguiente:
 - Fecha y hora de la diligencia.
 - Identificación del predio y del equipo de medida.
 - Prueba de la reconexión del servicio.

7. Cobros por conceptos de reconexión

- 7.1. El cobro por reconexión deberá estar debidamente motivado y justificado. Este valor será incorporado en la facturación posterior a la reconexión del servicio, anexando como soporte las actas de suspensión y de reconexión debidamente diligenciadas.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- 7.2. El usuario podrá presentar reclamación respecto de la suspensión del servicio y del cobro por reconexión, caso en el cual la empresa deberá tramitar y resolver la reclamación en los términos previstos.

8. Reconexión del servicio mediante telemedida.

- 8.1. En los casos de medición a través de telemedida, las empresas prestadoras del servicio público domiciliario deberán adelantar el procedimiento aquí establecido para la reconexión del servicio, con el fin de garantizar los derechos de defensa y contradicción del usuario.
- 8.2. En los casos en que la reconexión del servicio se realicen mediante sistemas de telemedida, a través de la comunicación remota entre el medidor y el sistema de la empresa distribuidora, y considerando que los costos operativos para ejecutar estas acciones se reducen significativamente, el cobro por concepto de reconexión deberá ser diferenciado frente al aplicable a las reconexiones que exigen maniobras en campo, y en todo caso corresponder a los costos eficientes conforme lo define la Resolución CREG 225 de 1997 o aquellas que la modifiquen, aclaren o sustituyan, asociados a la gestión remota. La empresa podrá incluir en sus contratos de condiciones uniformes un cobro específico por reconexión para usuarios con telemedida.

Artículo 104. Reinstalación del servicio. Esta se refiere al restablecimiento del suministro de energía eléctrica después de haberse ejecutado el corte por incumplimiento del contrato, procede una vez el usuario haya subsanado la causa que originó la medida y haya cumplido las obligaciones de pago y los requisitos técnicos exigidos por el prestador.

Cuando el corte haya implicado el retiro del equipo de medida y de la acometida, o cuando el restablecimiento del servicio requiera la ejecución de una nueva obra de conexión, la reinstalación estará precedida de la radicación de una nueva solicitud del servicio y, cuando corresponda, del trámite de conexión previsto en el Artículo 14 y Artículo 18 de la presente Resolución.

Cuando el corte no haya implicado el retiro del equipo de medida ni de la acometida, la empresa podrá adelantar la reinstalación una vez verificado el cumplimiento de las condiciones requeridas, sin exigir trámites adicionales distintos de los necesarios para ejecutar la maniobra y garantizar la seguridad de la instalación.

El prestador del servicio podrá cobrar por los costos que incurra en la reinstalación del servicio y podrán cobrar estos cargos cuando incurran en costos por realizar esas actividades. Por tanto, en el contrato, deberán señalarse los valores y forma de calcular dichos costos.

104.1. Procedimiento para la reinstalación del servicio por corte del servicio. Para garantizar la transparencia, la trazabilidad y la adecuada verificación de las condiciones para el restablecimiento del servicio, cuando el



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

servicio haya sido objeto de corte, la empresa deberá seguir como mínimo el siguiente procedimiento:

1. El usuario podrá solicitar la reinstalación una vez haya subsanado la causal que dio lugar al corte. La empresa recibirá la solicitud por los canales habilitados y asignará el número de radicado correspondiente.
2. Recibida la solicitud el prestador del servicio validará el cumplimiento de las obligaciones que dieron lugar al corte, necesarias para proceder con la reinstalación.
3. La empresa determinará si la reinstalación puede realizarse mediante maniobras operativas o si requiere la reconstrucción de la acometida, la reposición de elementos retirados, la instalación del equipo de medida o la ejecución de obras adicionales. Cuando el restablecimiento del servicio requiera la radicación de una nueva solicitud del servicio y, cuando corresponda, el trámite de conexión, la empresa lo informará al usuario y aplicará los procedimientos establecidos en la presente Resolución.
4. Definidas las condiciones y el alcance técnico de la intervención, la empresa programará la reinstalación e informará al usuario la fecha y la ventana de atención por el canal elegido, dejando constancia en el expediente de la solicitud.
5. Ejecutada la reinstalación, se diligenciará un acta en la que consten la identificación del inmueble y del servicio, la descripción general de la intervención realizada y la fecha y hora del restablecimiento, con firma del personal técnico y del usuario o, en su defecto, de un testigo debidamente identificado y diferente al personal de la empresa.

Artículo 105. Pago de intereses de mora. Cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago de las facturas, la única sanción monetaria aplicable al suscriptor o usuario, además de las medidas de suspensión y corte previstas en la Ley 142 de 1994 y en la presente Resolución, será el cobro de intereses de mora sobre los saldos insolutos, en los términos del artículo 96 de la Ley 142 de 1994.

Todo prestador de servicios públicos domiciliarios cobrará por intereses moratorios, a los usuarios residenciales, la tasa señalada en el Código Civil, es decir el 6 % anual, sobre los saldos insolutos. Por otra parte, cobrará a sus usuarios no residenciales la tasa señalada en el Código de Comercio, es decir, una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El cobro de intereses de mora es una facultad del prestador, por tanto, el prestador del servicio podrá decidir si los cobra, si aplica una tasa menor, si los exonera total o parcialmente o si celebra acuerdos sobre dichos intereses. En todo caso, estas medidas solo podrán referirse a los intereses de mora y



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

no al valor principal del servicio prestado y no pagado, el cual debe ser cancelado por el usuario.

Las tasas de interés de mora aplicables, así como las condiciones para su liquidación, deberán indicarse de manera expresa en el Contrato de Condiciones Uniformes y en la factura del servicio, incluyendo el valor total de los intereses cobrados y la tasa utilizada.

SUBCAPÍTULO XII

CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 106. Continuidad, confiabilidad y calidad del servicio. Es obligación de los prestadores prestar un servicio público con las condiciones de continuidad, confiabilidad y calidad que defina la regulación.

En el contrato de servicios públicos del que trata el Artículo 23 de la presente resolución, la empresa indicará los aspectos relacionados con la continuidad, confiabilidad y calidad del servicio que suministrará a los suscriptores o usuarios, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la regulación

SUBCAPÍTULO XIII

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 107. Falla del servicio. La responsabilidad por falla en la prestación del servicio de una empresa, de que tratan especialmente los artículos 136, 137, 139 y 142 de la ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio estipulados en el contrato y conforme a lo establecido en el Artículo 106 de esta resolución.

Artículo 108. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. De acuerdo con lo previsto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, la falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo, opera de oficio por parte de la empresa.
2. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa

Artículo 109. Procedimiento para la solicitud de reparaciones de electrodomésticos por falla del servicio. En casos de falla del servicio de energía por causa del incumplimiento del prestador de sus obligaciones, los usuarios podrán hacer reclamaciones ante el prestador por daños ocasionados a electrodomésticos y para esto se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. El usuario debe radicar una solicitud de reparación de electrodomésticos ante el prestador donde se indique como mínimo lo siguiente:
 - a. Nombre
 - b. Número de identificación
 - c. Código de usuario
 - d. Datos de contacto
 - e. Descripción de lo sucedido
 - f. Relación de equipos afectados
 - g. Fecha del evento
 - h. Se deberán anexar facturas de reparación o sustitución de equipos
 - i. Diagnostico por personal especializado del electrodoméstico afectado acompañado de la identificación del establecimiento que realizo el diagnostico.
 - j. Solicitud de reconocimiento
2. El prestador debe revisar que la solicitud este completa y si no deberá dar un término de cinco (5) días al usuario para completarla.
3. El prestador conforme a las pruebas presentadas tendrá un plazo máximo de quince (15) días para hacer el análisis y determinar si es su responsabilidad frene al daño y así comunicar al usuario como se hará la reparación y proceder a hacerla.
4. En caso de que las pruebas no determinen que fue culpa del prestador se deberá informar al usuario a través de comunicación escrita sustentando las razones del porque le fue negada la reparación.

Parágrafo 1. En los casos de fuerza mayor o caso fortuito no procede la reparación por electrodomésticos.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Parágrafo2. Los prestadores deben diseñar el formato y los mecanismos que faciliten al usuario hacer la solicitud de reparación. Así como estandarizar los procesos con los cuales se realizarán los análisis respectivos.

SUBCAPÍTULO XIV

VISISTAS TÉCNICAS

Artículo 110. Visitas técnicas. Corresponden a las visitas de inspección o revisión que realiza la empresa para verificar las condiciones de los equipos de medida, de las conexiones y de la seguridad y calidad del servicio. A estas visitas se aplicará el siguiente procedimiento general, sin perjuicio de los procedimientos específicos de la presente Resolución que contemplen visitas y de los ámbitos de aplicación que allí se establezcan.

1. Ámbito de aplicación y tipos de visita

- 1.1. El procedimiento para visitas técnicas será aplicable para los siguientes eventos:
 1. Por solicitud del usuario: Estas se originan a partir de una petición expresa del suscriptor/usuario, para la verificación del medidor, por cambio de uso, independización del servicio, entre otros.
 2. Programadas por la empresa: Son las visitas planificadas y programadas para actividades de mantenimiento preventivo, revisiones periódicas o acciones técnicas necesarias para garantizar la continuidad y calidad del servicio.
 3. Por reparación del sistema de medición y/o medidor.
- 1.2. Cuando en una visita técnica se determine la necesidad de retiro provisional o cambio del medidor, se aplicará, además de lo dispuesto en el presente artículo, el procedimiento específico de cambio de medidor relacionado el Artículo 54 de la presente resolución.

2. Comunicación de oficio al usuario

- 2.1. La empresa prestadora del servicio público deberá informar al usuario, con por lo menos tres (3) días de anticipación y mediante comunicación escrita la realización de la visita técnica, indicando fecha y hora. La comunicación deberá remitirse al usuario a la dirección del predio donde se presta el servicio público domiciliario y al medio electrónico registrado.
- 2.2. La comunicación debe contener claramente:
 - Fecha y el rango de horario de la visita.
 - Motivo de la visita
 - Líneas de atención y canales oficiales para reprogramar



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

2.3. En la comunicación la empresa deberá informar al usuario/suscriptor que tiene derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que asista y verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

3. Inicio y ejecución de la visita

3.1. Al inicio de la visita, el funcionario o contratista de la empresa se identificará ante el usuario, indicando su nombre, cargo y el documento o identificación de personal autorizado.

3.2. Al inicio de la visita se debe indicar al usuario el objeto de la inspección, de acuerdo con la orden emitida por la empresa, e indicará el detalle de la revisión.

3.3. En la visita, se deberá preguntar al usuario/suscriptor si hará uso de su derecho de contar con la asesoría o participación de un técnico particular, la respuesta se dejará consignada en el acta de visita técnica.

- Si el usuario manifiesta que no hará uso de este derecho, el prestador iniciará la revisión correspondiente y se dejará constancia de ello en el acta.
- Si el usuario decide contar con un técnico particular, en el acta se registrará su participación y el concepto que este emita, cuando corresponda.

En todos los casos, el acta deberá ser firmada por el usuario o suscriptor; si este se niega a suscribirla, se dejará constancia de la renuencia y el acta será firmada por un testigo diferente al personal de la empresa, plenamente identificado. Si este último se negare a suscribir el acta, la misma se firmará con un testigo el cual deberá estar plenamente identificado, y deberá ser diferente al personal de la empresa.

4. Reprogramación de la visita

4.1. En caso de que el usuario no pueda atender la visita en la fecha notificada por el prestador podrá solicitar la reprogramación una sola vez para que sea realizada dentro de los quince (15) días calendario siguientes, contados desde la fecha inicialmente notificada.

4.2. Si el usuario/suscriptor no se encuentre presente, no permita el acceso o se presenten eventos no imputables a las partes (fuerza mayor y/o caso fortuito), la empresa deberá realizar comunicación de reprogramación de la visita por única vez, donde se le informe al usuario/suscriptor que deberá asistir a la visita o autorizar a un tercero, señalando fecha y hora para la realización de la visita.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

4.3. En caso de que el usuario/suscriptor permanezca en renuencia, la empresa adelantará la visita haciendo uso de los medios probatorios señalados en el Código General del Proceso, y en caso de uso de testigos, se reitera que los mismos deberán estar plenamente identificados y deben ser diferentes al personal de la empresa.

5. Ejecución y acta de visita

5.1. En la visita el funcionario y/o contratista deberá diligenciar un acta de visita en la que se registrará como mínimo lo siguiente:

- Datos de identificación de la visita: fecha, hora de inicio y de finalización, número de orden, número de cuenta y dirección del inmueble donde se realiza la verificación, así como el tipo de usuario.
- Participantes en la visita: nombre e identificación del usuario o suscriptor, nombre e identificación de la persona que atiende la visita, cuando sea distinta al usuario y nombre e identificación del funcionario responsable de la inspección; cuando participe un técnico particular, se dejará constancia de su intervención.
- Información de la visita: motivo de la inspección, actividad realizada, descripción de las pruebas técnicas y resultado obtenido, así como los hallazgos encontrados y el estado de las instalaciones antes y después de la intervención.
- Información del medidor: identificación del medidor, marca, número de serie, clase y estado de los sellos encontrados e instalados.
- Registro de observaciones: declaración suscrita por la persona que atiende la visita, en la que conste que le fue suministrada la información señalada en este procedimiento, hallazgos encontrados y observaciones del usuario, del técnico particular si lo hubiere y de la empresa.
- Cierre de la diligencia: firmas del funcionario o contratista que realizó la inspección, del usuario o suscriptor o de la persona que atendió la visita y, en su caso, del testigo que intervenga cuando el usuario se niegue a firmar o no se identifique. Una vez firmada el acta de verificación se deberá dejar copia del acta clara y legible al usuario/suscriptor, o quien atendió la visita de inspección.

6. Facturación y cobro de trabajos derivados de la visita

6.1. Todos los cobros derivados de trabajos, reparaciones o adecuaciones que se ejecuten como resultado de una visita técnica deberán realizarse exclusivamente a través de la factura oficial del servicio público domiciliario, en cumplimiento de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente. Está prohibido cualquier pago directo en efectivo o por fuera de la factura.



CREG Comisión de Regulación
de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260120-105929-76ad9-88070446
2026-01-20T11:47:19-05:00 - Página 97 de 143

"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

6.2. Cuando en el marco de una visita se realicen trabajos que den lugar a cargos adicionales, la empresa deberá dejar constancia de estos en el acta de la visita, indicando de manera general el tipo de trabajo efectuado. El detalle técnico y económico de dichos cargos se registrará por los procedimientos específicos previstos en esta Resolución, según el tipo de actuación de que se trate, por ejemplo, cambio de medidor, reparación del centro de medición, modificación de la conexión, entre otros.

SUBCAPÍTULO XV

PUBLICIDAD DE COSTOS POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Artículo 111. Publicidad de costos por servicios complementarios.

El prestador debe publicar los costos para conexión, cambio de medidor, calibración de medidor, materiales, mano de obra, reparaciones, visitas técnicas, suspensiones, reconexiones, reinstalaciones y demás cargos de servicios complementarios al servicio público domiciliario que se ofrecen al usuario para que este los conozca previo a solicitarlos y pagarlos. Estos costos deberán ser publicados oficialmente en canales de difusión confiables y de fácil acceso para el público general entre los cuales se encuentra:

- Oficinas de atención al cliente de las empresas prestadoras de servicios, donde se pueden consultar copias físicas o digitales.
- Medios de comunicación y otras formas de divulgación institucional como la página web.
- La información debe estar presentada en lenguaje claro o con resúmenes orientativos para facilitar la comprensión por parte de los usuarios/suscriptores no especializados.

Parágrafo. Los valores cobrados al usuario deben corresponder a los valores publicados previamente por el prestador.

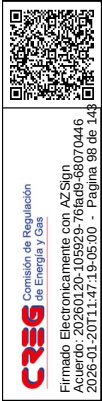
SUBCAPÍTULO XVI

OTROS COBROS DIFERENTES AL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO

Artículo 112. Otros cobros diferentes al servicio público domiciliario. En las condiciones uniformes del contrato, los prestadores establecerán los valores a cobrar por concepto de actividades o servicios complementarios al servicio público domiciliario. Así mismo, por conceptos ajenos al servicio que por orden superior se haya señalado que deben cobrarse en la factura del servicio público de energía.

Artículo 113. Actividades o servicios complementarios al servicio público domiciliario. Se considerarán actividades o servicios complementarios al servicio público domiciliario de energía eléctrica únicamente las siguientes:

1. Conexión del servicio, discriminado por costo de acometida y equipo de medida



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

2. Calibración del equipo de medida posterior a la calibración inicial
3. Suspensión del servicio
4. Reconexión del servicio
5. Corte del servicio
6. Reinstalación del servicio
7. Revisión de instalaciones o transformadores
8. Visitas técnicas

Parágrafo. Cobros diferentes a los señalados en este artículo no deberán incluirse en el contrato de condiciones uniformes ni en la factura del usuario.

Artículo 114. Cobros obligatorios ajenos al servicio público establecidos por normas superiores donde se indica que deben cobrarse en la factura. Cuando por normas superiores se deban hacer cobros de servicios ajenos al servicio público domiciliario, el prestador deberá incluirlos en su contrato de condiciones uniforme y deberá publicarlo y divulgarlo mediante los mecanismos físicos y digitales utilizados para la publicación de las tarifas. Estos costos podrán referirse entre otros a:

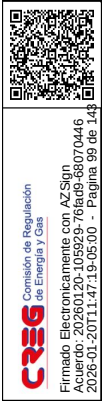
- Impuesto de alumbrado público
- Cualquier otro impuesto o sobre tasa de orden nacional o regional, que por disposiciones superiores deben ser cobrados en la factura del servicio público de energía.

Cuando en la factura se incluyan valores correspondientes a estos conceptos ajenos a la prestación del servicio público domiciliario, se deberán presentar de forma discriminada e identificable dentro de la factura, y contar con un medio de pago diferenciado.

En ningún caso los valores adeudados por estos conceptos podrán ser cruzados, compensados o aplicados automáticamente con pagos realizados por el usuario para cubrir el valor del servicio público domiciliario efectivamente prestado.

Artículo 115. Separación de cobros y disposiciones de aplicación de pagos. cuando la factura incluya conceptos distintos al servicio público domiciliario y sus complementarios según los previstos en el Artículo 114, el prestador deberá separar la información y el recaudo de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. La factura deberá identificar claramente los conceptos correspondientes al servicio público domiciliario, sus actividades o servicios complementarios.
2. Para los conceptos ajenos al servicio público domiciliario que por norma superior deban ir en la factura del servicio de energía, la empresa deberá disponer un medio de pago diferenciado, que podrá consistir en cupón independiente, código de recaudo distinto o referencia bancaria separada.
3. Todo pago parcial realizado por el usuario deberá aplicarse de manera preferente a la deuda correspondiente al servicio público domiciliario prestado.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

4. La empresa no podrá usar los pagos del servicio público domiciliario para saldar de manera automática deudas asociadas a conceptos ajenos al servicio.
5. La factura deberá tener una indicación según la cual el usuario puede pagar exclusivamente los valores del servicio público domiciliario, y que la mora en conceptos ajenos no habilita la suspensión ni el corte del servicio.

Artículo 116. Cobros no autorizados. Se refieren a cobros por servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.

116.1. Identificación de los cobros no autorizados y recalcule del cobro. Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general o particular.

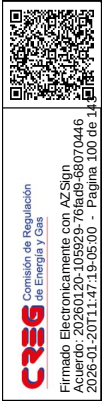
Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

Para estos efectos, identificados los cobros no autorizados la persona prestadora deberá atender lo siguiente:

1. En el caso de cobros no autorizados motivados en la factura por servicios no prestados, cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos, el monto a devolver será la diferencia entre lo efectivamente pagado de la factura cobrada y el valor de la factura correctamente liquidada para el estrato o sector al que pertenece el suscriptor o usuario, los intereses según sea el caso, así como los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar.
2. En el caso de cobros no autorizados motivados por errores en la aplicación de la metodología tarifaria, el monto a devolver será la diferencia que resulte de aplicar la tarifa correctamente liquidada conforme a lo dispuesto en la regulación tarifaria vigente, frente a lo efectivamente pagado por el suscriptor y/o usuario de la factura cobrada por la persona prestadora, los intereses según sea el caso, así como los ajustes de subsidios y contribuciones a que haya lugar durante el tiempo en que ocurrió el cobro no autorizado.

La identificación de errores en la determinación de las tarifas no causará la suspensión de la facturación del servicio público correspondiente.

En caso de reclamación relacionada con cobros no autorizados, la empresa del servicio público será responsable de:



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- a. Suspender inmediatamente el cobro cuestionado en futuras facturas mientras se resuelve el trámite.
- b. Brindar al usuario respuesta de fondo, sin excusarse en que "otro operador" es el que cobra.
- c. No trasladar a terceros usuarios (ej. un arrendatario nuevo) deudas de servicios distintos al consumo de energía.

La suspensión o corte del servicio no podrá fundamentarse en mora de conceptos ajenos.

116.2. Devolución de los cobros no autorizados. La devolución que deba hacerse por vía general o particular solo es procedente cuando se ha efectuado un cobro no autorizado y ha existido pago total o parcial por parte del propietario, suscriptor o usuario.

Se está en presencia de una devolución por vía general o particular, cuando uno o más propietarios, suscriptores o usuarios hayan efectuado el pago del cobro no autorizado, por lo que la persona prestadora deberá devolver la totalidad de los cobros no autorizados a las cuentas contrato o denominación análoga de donde se haya originado el pago, existentes al momento de la liquidación del monto a devolver, con que se identifique al propietario, suscriptor o usuario en la facturación.

En el evento anterior, si la cuenta contrato o denominación análoga de la facturación de donde se originó el pago del cobro no autorizado no existiere al momento de la liquidación del monto a devolver, ello no será óbice para que el titular de la misma pueda obtener el pago correspondiente por las vías legales y judiciales pertinentes.

Por mandato legal, el propietario, suscriptor o usuario son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Por lo tanto, para los efectos de la devolución por vía general o particular, el pago a uno de ellos es válido y extingue la obligación en cabeza de la persona prestadora frente a los demás.

Tratándose de una petición en interés general o particular en la que se formula una queja o denuncia por un cobro no autorizado que afecta a uno o más propietarios, suscriptores o usuarios, presentada ante la persona prestadora en virtud de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 o la que la modifique, sustituya o aclare, se tramitará conforme a lo previsto en dicha normatividad y esta deberá contener los elementos del artículo 16 ídem. La persona prestadora, no podrá solicitar requisitos o documentos adicionales a los previstos en la Ley para efectos del trámite de la petición.

Si se trata de una actuación adelantada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se hará conforme a las normas previstas en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

Para los efectos de la devolución por cobros no autorizados, la persona prestadora efectuará el cálculo de capital e intereses correspondientes.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Es obligación de las personas prestadoras mantener actualizado su catastro de usuarios y conservar la información histórica de la facturación de los servicios públicos a su cargo, así como de los pagos recibidos.

116.3. Alternativas para la devolución: el prestador del servicio deberá realizar la devolución a través de las siguientes alternativas:

1. Si el prestador aún presta el servicio en el (los) municipio(s) en donde hizo el cobro no autorizado, efectuará la devolución de acuerdo con un cronograma que remitirá previamente para los fines pertinentes a la entidad de vigilancia y control. El plazo máximo de ejecución de la devolución no podrá ser mayor a la mitad del período durante el cual se presentó el cobro no autorizado. En todo caso, la persona prestadora puede optar porque la totalidad del monto a devolver sea entregada a los suscriptores y/o usuarios en un tiempo menor al señalado.
2. cuando la devolución tenga origen en una orden de la entidad de vigilancia y control, el prestador tendrá el mismo plazo máximo de ejecución aplicable del numeral anterior.
3. Cuando un usuario vaya a desvincularse del prestador, por terminación del contrato de servicios públicos y existiere un saldo pendiente en su favor por efectos de una devolución por cobros no autorizados, el prestador deberá hacer la devolución de manera pura y simple mediante giro.
4. Si ordenada la devolución por vía general o particular o evidenciada por petición de parte o de oficio por el prestador, pero está ya no opera en el (los) municipio(s) en donde hizo el cobro no autorizado, la devolución por vía general se hará a través de cualquier mecanismo que garantice la devolución efectiva de los cobros no autorizados a los suscriptores y/o usuarios durante el plazo previsto en el literal a). Dicho mecanismo, deberá ser puesto en conocimiento de la Entidad de vigilancia y control al inicio de la devolución, sin perjuicio de las revisiones que sobre el particular adelante tal entidad, lo que no implica la suspensión de la devolución.
5. Cuando se haya determinado la procedencia de la devolución por vía general o particular, el prestador que se encuentre en liquidación deberá proceder en los mismos términos de este literal para garantizar el efectivo derecho de los suscriptores y/o usuarios a la devolución.
6. Si por el contrario, el prestador ya se hubiere liquidado, no será posible hacer efectiva la orden de devolución.
7. Si medió una cesión del contrato de servicios públicos y existe un pacto entre el prestador saliente y el prestador entrante, se estará a lo pactado en dicha cesión en torno a la devolución por vía general, pero dentro de los límites previstos en el presente artículo. En ausencia de pacto, se aplicarán los criterios previstos en este artículo.

Parágrafo 1º. En todo caso, el prestador puede optar porque la devolución del monto a devolver sea pura y simple mediante giro, una vez detectado el



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

cobro no autorizado, a cada suscriptor y/o usuario, siempre que con ello no se ponga en riesgo su viabilidad financiera, caso en el cual solo se aplicarán los criterios previstos en los literales anteriores según sea el caso.

Parágrafo 2º. En ningún caso, podrá haber compensaciones o cruces tarifarios entre mayores y menores valores entre componentes de costos, cargos o entre servicios, cobrados en la factura.

Sin perjuicio de lo anterior, en cualquiera de las alternativas señaladas, el prestador podrá hacer compensación de la devolución con los suscriptores y/o usuarios, cuando estos tengan deudas pendientes de pago con el, pero hasta el monto de dichas deudas. Sobre el saldo no compensado, se sigue lo previsto en el cronograma de devoluciones.

Parágrafo 3º. Cuando producida la terminación de los contratos de servicios públicos, no haya cesión de estos con el prestador entrante y exista una devolución pendiente por cobros no autorizados, el prestador saliente deberá hacer la devolución de acuerdo con lo previsto en el numeral 3 del presente artículo.

SUBCAPÍTULO XVII

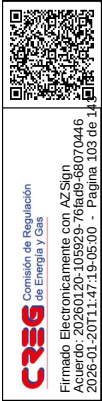
FRAUDES

Artículo 117. Fraudes. Se consideran causas de fraude por parte del usuario los siguientes:

1. Cuando detecte y pruebe que la conexión o el sistema de medida es irregular o presenta alteraciones o anomalías técnicas que impidan registrar el consumo real.
2. Cuando se detecte conexiones ilegales a la red sin pasar por el medidor.
3. El uso de dispositivos no autorizados para desviar el servicio.

En estos casos el prestador podrá:

1. Suspender o cortar el servicio según lo definido en el Artículo 101 y Artículo 102 de esta resolución.
2. Recuperar el consumo no facturado conforme a lo establecido en el Artículo 98 de esta resolución
3. Denunciar ante las autoridades competentes
4. Legalizar la conexión y realizar acuerdos para regularizar la condición del usuario en estado de fraude.



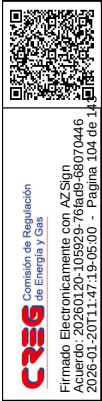
"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

SUBCAPÍTULO XVIII

DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 118. Deberes de los usuarios en la etapa de prestación del servicio. Son deberes de los usuarios de servicio público domiciliario de energía eléctrica los siguientes:

1. No realizar manipulación de los sistemas de medida.
2. Tener actualizados los datos para entrega de su factura.
3. Gestionar las nuevas tecnologías para recibir información de la empresa prestadora de servicios
4. Reportar a la empresa cualquier situación que afecte la medición del consumo y hacerlo dentro del plazo legal.
5. Cumplir con los pagos establecidos dentro de los plazos estipulados en la factura de venta.
6. Notificación previa para aprobación de la cesión del contrato vigente.
7. La actualización de los datos personales de usuario en los casos de compraventa de inmuebles, sucesiones, etc.
8. Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones.
9. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
10. Adquirir, entregar, mantener los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, a satisfacción del prestador y repararlos o remplazarlos cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada sus consumos o cuando la técnica ponga a su disposición instrumentos más precisos.
11. Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones internas, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente y velar por que no sean alterados o manipulados.
12. Permitir el acceso al inmueble de las personas plenamente identificadas como autorizadas por el prestador para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.
13. Permitir el acceso a los prestadores del servicio al equipo de medida para obtener la información de consumos.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

14. Permitir y facilitar a los prestadores del servicio el levantamiento de información relevante para la prestación del servicio como aforos de carga, actualización de carga instalada, entre otros.
15. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas del prestador.
16. Informar de inmediato sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio contratado, en la carga contratada, en la propiedad del bien, dirección, u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.
17. Reemplazar, previo requerimiento escrito por el prestador y dentro del término señalado, el medidor o equipo de medida, cuando se establezca que éste no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.
18. Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando el prestador lo requiera para sus programas de control.
19. Estar al día en los pagos por todo concepto para adelantar cualquier trámite relacionado con la cancelación del servicio.

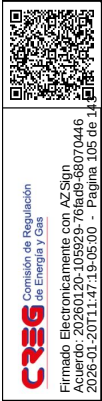
CAPÍTULO V

USUARIOS REGULADOS

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 119. Información. En la etapa de terminación del contrato, los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica deben suministrar a los usuarios del servicio que deseen dar por terminado el contrato de servicios públicos información clara, veraz, suficiente, precisa, comprobable, comprensible, oportuna y completa relacionada con:

1. Procedimiento para la terminación del contrato de servicios públicos.
2. Reglas para la obtención del Paz y Salvo.
3. Información para el cambio de comercializador:
 - Información sobre el derecho que le asiste al usuario a elegir libremente su comercializador y la diferencia entre la figura del comercializador y la del operador de red.
 - El número de comercializadores que prestan el servicio en cada mercado de comercialización que atiende.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- El costo unitario de prestación del servicio a usuarios regulados que ha aplicado en cada mercado de comercialización durante el mes correspondiente y cada uno de los doce (12) meses anteriores.
- Información sobre las modalidades de contrato ofrecidos por la empresa a cada tipo de usuario.
- Información detallada sobre los requisitos y el procedimiento para el cambio de comercializador.

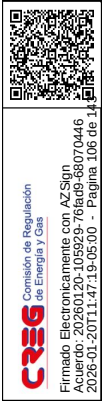
Esta información deberá estar disponible en la página web, oficinas de atención y demás canales habilitados por el prestador del servicio.

Artículo 120. Causales para la terminación del contrato. Se podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos por las siguientes causales:

1. **Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite el usuario y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto con el prestador, si conviene en ello al prestador y los terceros que puedan resultar afectados o si lo solicita el prestador y los usuarios vinculados y terceros que pueda resultar afectados convienen en ello.
2. **Por Incumplimiento de las obligaciones.** Cuando el usuario de forma repetida no cumpla las obligaciones de pago o incumpla sus obligaciones contractuales las cuales afectan gravemente al prestador. Entre estas están la reincidencia en el no pago de la factura, la reincidencia en las causales de suspensión, la instalación de acometidas no autorizadas y el fraude.
3. **Demolición del predio.** Cuando un inmueble haya sido demolido y se solicite dar por terminado el contrato.
4. **Cambio de comercializador.** Cuando el usuario unilateralmente desee dar por terminado el contrato de servicios públicos con el fin de suscribir un nuevo contrato con otro comercializador diferente al que le viene prestando el servicio y siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el Artículo 123 de esta resolución. Se exceptúan los usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y los contratos a término fijo por el plazo pactado.

Artículo 121. Procedimiento para la terminación del contrato. Para la terminación del contrato se deberá dar aplicación al siguiente procedimiento:

1. El solicitante debe haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 30 de la presente resolución.
2. El solicitante deberá estar a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato de servicios públicos. De acuerdo con lo previsto en el Artículo 29 la presente resolución.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

3. El solicitante radicará, debidamente diligenciado, el formulario de solicitud de terminación del contrato de servicios públicos ante el comercializador, a través de cualquiera de los canales de atención habilitados.
4. El comercializador deberá registrar la solicitud en su sistema de información y entregar al usuario un número de radicado, donde se indique la fecha, canal de recepción y plazo máximo de respuesta.
5. El comercializador tendrá cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente al del recibo de la solicitud de terminación del contrato de servicios públicos, para dar respuesta al solicitante.
 - i) En caso de que el usuario no se encuentre a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio, éste deberá dar respuesta por escrito, dentro del plazo señalado, indicando claramente los números de referencia de las facturas en mora, el período de suministro correspondiente y el valor pendiente de pago del respectivo usuario.
 - ii) Cuando se requiera la realización de una visita técnica para revisión, sea por lectura final de medida o retiro de los equipos de medida, el comercializador deberá informar en su respuesta al usuario la fecha programada de la visita, la cual no podrá superar el termino máximo de ocho (8) días hábiles de la fecha de respuesta.
6. Una vez realizada la visita técnica y generada la lectura final de medida, el comercializador deberá determinar el consumo final asociado al contrato hasta la fecha de terminación, expedir la facturación de cierre e informar al usuario los valores definitivos a su cargo, conforme a lo previsto en el literal d del numeral 4 del Artículo 122 de la presente resolución.
7. El comercializador deberá remitir al solicitante, anexo a la respuesta de la que trata el numeral anterior, el Paz y Salvo que se requiere para el cambio de comercializador del que trata el Artículo 122 de la presente resolución. Dicho paz y salvo corresponderá únicamente a conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio.
8. Si el usuario no es el propietario del medidor, este deberá devolver al comercializador los equipos de medida en la visita técnica para revisión final de la que trata el numeral ii) del literal e) del presente procedimiento o en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles a partir del momento en que se oficializa la terminación del contrato de servicios públicos.

Parágrafo 1º. El comercializador no podrá exigir al usuario que de aviso de terminación del contrato con antelación mayor a un (1) período de facturación.

Parágrafo 2º. Una vez terminado el contrato y obtenido el paz y salvo, el prestador no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del suscriptor o usuario, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Parágrafo 3°. El comercializador no podrá exigir al usuario penalidades o cobros adicionales por la terminación del contrato distintos a los expuestos en el contrato de condiciones uniformes.

Artículo 122. Paz y salvo. Para la expedición del Paz y salvo que se requiere para el cambio de comercializador, se deberán observar las siguientes reglas:

1. El usuario, directamente o a través del nuevo comercializador, le solicitará al comercializador que le presta el servicio un documento que certifique que se encuentra a paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio.
2. El Paz y salvo corresponderá a los consumos facturados al usuario. Por consiguiente, no se requerirá paz y salvo por consumos no facturados al usuario por parte del comercializador que le presta el servicio.
3. El comercializador que le presta el servicio deberá dar respuesta a la solicitud de paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que se hace la solicitud. En caso de que el usuario no se encuentre a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio, este deberá dar respuesta por escrito, dentro del plazo señalado, indicando claramente los números de referencia de las facturas en mora, el período de suministro correspondiente y el valor pendiente de pago del respectivo usuario.
4. El documento que se emita como paz y salvo deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:
 - a. Identificación del comercializador que le presta el servicio al usuario.
 - b. Fecha de expedición.
 - c. Identificación del usuario: incluyendo el nombre, NIU, y la dirección del predio para el cual se solicita el paz y salvo.
 - d. Último período facturado y la lectura correspondiente.
 - e. Cartera corriente: números de referencia de las facturas emitidas y que aún no se han vencido, indicando para cada una el concepto, valor y fecha de vencimiento.
 - f. Acuerdos de pago: informar sobre los acuerdos de pago firmados con el usuario, indicando las cuotas pendientes y el saldo adeudado, discriminando el capital y los intereses.
 - g. Procesos pendientes por resolver: indicar si el usuario tiene o no procesos de investigación en curso por posibles fraudes, que en caso de resolverse a favor de la empresa generarían nuevas obligaciones por consumos dejados de facturar.

Parágrafo. El Paz y salvo que expida el comercializador que atiende al usuario, no perderá validez para efectos del cambio de comercializador, si



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

aquél omite incluir alguno de los elementos señalados en el numeral 4 de este artículo. Sin perjuicio de lo anterior el comercializador que prestaba el servicio podrá hacer uso de los mecanismos y acciones legales para exigir del usuario el pago de los valores que este le pueda adeudar al momento del cambio de comercializador.

Artículo 123. Requisitos para el cambio de comercializador. Para el cambio de comercializador, el nuevo comercializador verificará que el usuario que le ha solicitado el servicio cumpla los siguientes requisitos

1. Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio.
2. Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio.
3. Haber garantizado el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo de que trata el Artículo 122 de la presente resolución y el momento del cambio de comercializador.

Artículo 124. Solicitud al nuevo comercializador. Cuando el usuario de por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador y quiera suscribir un nuevo contrato con otro comercializador, deberá seguirse el siguiente procedimiento:

1. El solicitante deberá dar aplicación al procedimiento descrito en el Artículo 120 de la presente resolución.
2. El solicitante radicará, debidamente diligenciado, el formulario de solicitud del servicio que implica cambio de comercializador, ante el nuevo comercializador habilitándolo expresamente para gestionar el cambio de comercializador.
3. El nuevo comercializador verificará que el solicitante cumple con los requisitos previstos en el Artículo 123 de la presente resolución.
4. El nuevo comercializador deberá, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo de la solicitud del usuario, dar respuesta al solicitante informando si cumple o no con los requisitos de los que trata el literal anterior.
5. De ser aprobado el cambio de comercializador, el nuevo comercializador deberá dar cumplimiento a lo previsto en el Artículo 15 de la presente resolución, solicitud del servicio, e informar al usuario la fecha a partir de la cual queda en firme el cambio de comercializador.

Artículo 125. Deberes de los usuarios en la etapa de terminación del contrato. En la etapa de terminación del contrato serán deberes de los usuarios los siguientes:

1. Solicitar ante el ultimo prestador el paz y salvo personal.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

2. Cumplir con los requisitos para la solicitud ante el prestador de la Terminación del Contrato
3. No afectar a terceros con la terminación del contrato.
4. Realizar la correcta y oportuna entrega y/o declaración en correcto estado del medidor bajo su custodia, cuando éste no sea de su propiedad.

CAPÍTULO VI

USUARIOS REGULADOS

MECANISMOS DE DEFENSA DE LOS USUARIOS

Artículo 126. Información. El prestador del servicio deberá informar a los usuarios, de manera clara, completa y comprensible, dentro de los contratos de condiciones uniformes sobre los mecanismos de defensa de sus derechos frente a la prestación del servicio público de energía eléctrica, incluyendo, como mínimo:

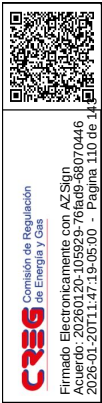
1. El derecho a presentar peticiones, quejas, recursos, sugerencias y denuncias (PQRSD) ante la empresa.
2. El derecho a que sus peticiones sean atendidas de manera completa, claras y de fondo y sin dilaciones.
3. Los plazos legales para la respuesta a las PQRSD y los efectos de no obtener respuesta por parte de la empresa.
4. La posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
5. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la presente resolución.

Esta información deberá estar disponible en los contratos de condiciones uniformes, la página web, oficinas de atención y demás canales habilitados por el prestador del servicio.

Artículo 127. Derecho de petición ante el prestador. Los usuarios podrán presentar derechos de petición de forma verbal o escrita ante el prestador bajo cualquiera de las modalidades de queja, reclamos, sugerencias y denuncias.

El derecho de petición tiene como fin que el usuario pueda solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Artículo 128. Presentación Recurso de reposición y en subsidios de apelación. El usuario podrá interponer ante el prestador dentro de los cinco (5) días hábiles siguiente al conocimiento de la respuesta del derecho de petición, el recurso de reposición y subsidio de apelación contra los actos



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

relacionados con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa.

El recurso de reposición y el de apelación deben presentarse al mismo tiempo para que, en caso de que la decisión del prestador frente al recurso de reposición sea desfavorable para el usuario, automáticamente el prestador remita la apelación a la SSPD para que revise la decisión.

El recurso de apelación solo se puede interponer como subsidiario de apelación. En consecuencia, si la decisión del prestador frente al recurso de reposición es desfavorable al usuario el prestador deberá remitir el expediente a la SSPD para revisar en segunda instancia el fallo del prestador con el objeto de confirmar, modificar o revocar la decisión.

Los expedientes para resolver los recursos de apelación deben ser remitidos a la Superintendencia de Servicios Públicos dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición. Esta Superintendencia tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para resolver el recurso en segunda instancia.

Parágrafo. Si el usuario se acerca a una oficina de atención al usuario a presentar recurso, el prestador deberá a través del defensor del usuario brindarle el acompañamiento necesario para el diligenciamiento de los formatos previstos para presentar recurso.

Artículo 129. Recurso de queja. El usuario puede presentar directamente ante SSPD un recurso de queja, para que estudie si es procedente o improcedente concederse el recurso de apelación, que fue negado o rechazado por la prestadora.

Artículo 130. Quejas ante la SSPD. El usuario podrá manifestar ante la SSPD la inconformidad generada por hechos relacionados con la posible vulneración de sus derechos o el incumplimiento de las normas que regulan la prestación del servicio. Esta Superintendencia dará trámite conforme a sus funciones asignadas por ley.

Artículo 131. Silencio Administrativo Positivo. Si el prestador no responde dentro del término legal de quince (15) días, o no inicia el trámite de notificación dentro de los cinco (5) días señalados por la ley, o no contesta de fondo la totalidad de las pretensiones del usuario se configura el silencio administrativo positivo (SAP), en ese sentido el usuario puede solicitar ante la SSPD la investigación del SAP.

Artículo 132. Garantías del prestador para que los usuarios puedan presentar sus PQRSD. Para la atención de PQRSD el prestador del servicio deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Garantizar un trámite ágil, gratuito, no discriminatorio y accesible para personas con discapacidad, población rural y minorías étnicas.



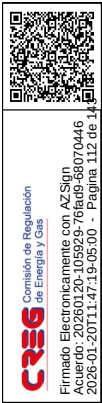
"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

2. Las PQRSD podrán interponerse en forma verbal o escrita, de manera presencial o de acuerdo con lo previsto en el Artículo 127 de la presente resolución.
3. Garantizar la transparencia del procedimiento para la interposición de las peticiones, quejas y recursos, del que trata el Artículo 127, publicando en sus páginas web y oficinas físicas la guía de formato establecido en el anexo de esta resolución, requisitos y plazos.
4. Informar al interesado sobre la política de protección de datos personales.

Artículo 133. Requisitos mínimos para presentar una PQRSD por parte del usuario ante el prestador. La PQRSD radicada ante un comercializador por parte usuario del servicio público de energía eléctrica deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Indicar el nombre completo de la empresa.
2. Identificación del solicitante: nombre y apellidos completos y número de identificación.
3. Forma de presentación: podrá presentarse verbalmente (la empresa dejará constancia y número de radicado) o por escrito de manera presencial o a través de canales digitales (correo electrónico institucional, portal web o aplicación), según los medios habilitados por la empresa.
4. Exposición clara del objeto: precisar si se trata de petición, queja o reclamo; describir de manera explícita la queja.
5. Relación de hechos: detallar los hechos que expliquen la situación que motivó la queja o el reclamo, señalando fechas, lugares, áreas o contratos involucrados.
6. Anexar los documentos o pruebas que respalden lo expuesto (facturas, órdenes de servicio, fotografías, comunicaciones, actas, etc.). Si no se cuenta con copias, podrá solicitarse su expedición como petición de documentos.
7. Datos de notificación: indicar teléfono, celular, dirección y/o correo electrónico para recibir notificaciones. Si elige un canal preferente, deberá manifestarlo.
8. El usuario deberá firmar la queja o reclamo. Si se radica por medios digitales, la empresa aceptará firma escaneada o la validación electrónica que disponga. Cuando sea verbal, el funcionario registrará la manifestación y el usuario la aprobará con su firma o aceptación.

Artículo 134. Plazos y requisitos para responder PQRSD y el envío de expedientes a la SSPD. El prestador del servicio de energía eléctrica



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

deberá tener en cuenta las siguientes disposiciones para dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos de sus usuarios:

1. La empresa responderá las PQRSD dentro del término legal aplicable. En servicios públicos domiciliarios el término será de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación. Para peticiones de documentos e información el término será de diez (10) días hábiles, y para consultas de treinta (30) días hábiles.
2. Vencidos los términos sin decisión y notificación oportuna, operará el silencio administrativo positivo a favor del usuario, salvo que se demuestre su actuación dilatoria o la necesidad de practicar pruebas.
3. Si es respondida la petición, la empresa de servicio debe dar una respuesta clara y precisa a la solicitud; y si el usuario no se encuentra conforme con ella, puede presentar un recurso de reposición y de apelación. El primero de reposición lo resuelve la empresa de servicios públicos y el de apelación lo resuelve la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD. Estos recursos se deben presentar en un tiempo determinado por la ley, (5) cinco días siguientes en el momento que se recibe respuesta.
4. Para resolver los recursos de apelación por parte de la SSPD, los expedientes emitidos deberán cumplir lo siguiente:
 - i. Los expedientes para resolver los recursos de apelación deben ser remitidos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición.
 - ii. Los expedientes para resolver los recursos de apelación no pueden ser acumulados y enviados en bloque. Es obligación del prestador remitir cada expediente dentro del término de tres (3) días siguientes a la fecha en que se notifique cada decisión.
 - iii. Los expedientes deben ser remitidos con toda la documentación relacionada con la reclamación inicial, la decisión empresarial con su constancia de notificación, el escrito de interposición de los recursos de reposición en subsidio el de apelación y la decisión empresarial del recurso de reposición con su constancia de notificación y el acervo probatorio que pretenda hacer valer e incluir una portada remisoría que contenga la información básica del usuario, empresa, tipo de trámite, cuenta del predio, causal de reclamación y clasificación del expediente.

Artículo 135. Pago de la factura por parte del usuario dentro del trámite de reclamación. Cuando el usuario presente una PQRSD relacionada con la facturación del servicio, la empresa deberá observar las siguientes reglas:

1. Recibir y tramitar la reclamación sin exigir como requisito previo el pago de los valores que sean objeto de dicha reclamación.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

2. La presentación de la reclamación no exime al usuario de la obligación de pagar las sumas que no hayan sido expresamente objeto de reclamación. Para esto, el usuario podrá solicitar a la empresa la expedición de una factura provisional que excluya los valores reclamados, de manera que pueda cancelar oportunamente únicamente los valores no discutidos.
3. Los valores incluidos en la factura que hayan sido objeto de reclamación quedarán en suspenso hasta tanto culmine la actuación administrativa y la decisión que resuelva la reclamación o los recursos quede ejecutoriada. Mientras se encuentren en curso la reclamación y los recursos interpuestos en forma oportuna, la empresa no podrá suspender, terminar ni cortar el servicio por el no pago de los valores que sean objeto de reclamación, sin perjuicio de los eventos de suspensión en interés del servicio o en los que esta pueda hacerse sin que constituya falla en la prestación de este.
4. Si el usuario no paga las sumas que no han sido objeto de reclamación, dentro de los plazos establecidos en la factura o en la facturación provisional, la empresa podrá adelantar la suspensión del servicio por el no pago de dichos valores, conforme al régimen de los servicios públicos domiciliarios y a las condiciones del contrato.
5. Si la decisión que resuelve la reclamación es favorable al usuario, la empresa deberá ajustar la facturación, compensar o devolver las sumas cobradas, según corresponda, y dejar constancia de la exoneración respecto de los valores objeto de reclamación.
6. Si la decisión es desfavorable al usuario, este deberá pagar las sumas debidamente justificadas en la facturación, dentro de los plazos que señale la empresa, sin perjuicio de los recursos que procedan.
7. La empresa deberá respetar el derecho del usuario a presentar reclamaciones y recursos sobre la factura. Sin embargo, si se verifica que un usuario presenta reclamaciones repetidas sobre el mismo tema ya resuelto en firme, la empresa podrá indicarlo así en la respuesta, explicar brevemente por qué la considera reiterativa o infundada y señalar que esa nueva reclamación no detiene el cobro de los valores ya definidos ni las posibles medidas de suspensión por falta de pago. En todo caso, el usuario mantendrá su derecho de acudir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a los demás mecanismos de defensa previstos en la ley.

Artículo 136. Registro de PQRSD. Cuando el usuario quiera interponer una PQRSD ante la empresa, está deberá disponer del canal físico. Adicionalmente, la empresa pondrá a disposición del usuario canales digitales (página web, correo institucional y/o aplicativo) que permitan radicar la solicitud y consultar el estado de la PQRSD. Para el registro se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Recibida la PQR a través de los canales presenciales o virtuales preferidos por el usuario, se asignará un número único de radicado.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

2. El radicado deberá contener fecha y hora, identificación del usuario o peticionario, canal de ingreso, asunto, anexos, dependencia responsable y medio de notificación.
3. La empresa entregará al usuario constancia del radicado por el mismo canal de ingreso de la solicitud o por el medio de notificación elegido.
4. La empresa verificará el cumplimiento de los requisitos generales, en el momento de presentación de la solicitud. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta, la empresa deberá notificar al usuario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes y la información que se requerirá para subsanar, indicando con precisión los elementos faltantes y otorgando un plazo de respuesta que no exceda los tiempos. El término para decidir se suspenderá desde el requerimiento hasta la fecha de subsanación o el vencimiento del plazo otorgado.

Artículo 137. Seguimiento a las PQRSD. Para que el usuario pueda realizar un adecuado seguimiento a las PQR radicadas ante el comercializador, la empresa deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Adoptar un sistema de gestión de PQRSD que permita realizar el seguimiento en línea por parte del usuario con el número de radicado asignado, en esta consulta el usuario pueda revisar la trazabilidad de actuaciones (recepción, requerimientos, pruebas, decisión, notificación y/o estado de la solicitud), medición de tiempos de cumplimiento.
2. Notificar al usuario sobre cambios de estado en la solicitud por el canal elegido.
3. Cuando sea necesario verificaciones y/o visitas técnicas, la empresa comunicará dejando constancia de fechas y resultados. La práctica de pruebas suspende el termino decisorio únicamente por el termino de ejecución.

Artículo 138. Forma de poner en conocimiento a los usuarios las decisiones del prestador. Las decisiones que resuelvan PQRSD deberán ser notificadas al usuario por el medio notificación que este haya señalado o, en su defecto, por cualquiera de los canales habilitados, con constancia de fecha de envío y de recepción cuando sea posible. La notificación deberá incluir:

- a) Identificación de la PQRSD (número de radicado, fecha y asunto).
- b) Decisión adoptada.
- c) Fundamentos de hecho y de derecho en que se sustenta la decisión.
- d) La indicación de los recursos que proceden, los plazos para interponerlos y la autoridad competente para resolverlos.

Artículo 139. Calidad en la atención al usuario. Con el propósito de garantizar condiciones mínimas de calidad del servicio a los usuarios, el comercializador deberá contar con todos los medios de atención previstos en el Artículo 140 de la presente resolución para la atención de peticiones, quejas



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

y recursos, los cuales estarán sujetos a la Ley 142 de 1994 y a las disposiciones previstas en la presente resolución. Así mismo, deberá contar con la figura de Defensor del usuario de la que trata el Artículo 143 de la presente resolución.

Artículo 140. Medios de atención. Para la atención al usuario, la empresa prestadora del servicio de energía eléctrica dispondrá, como mínimo, los siguientes medios de atención:

- a) Oficinas de atención presencial.
- b) Atención telefónica.
- c) Portal web y chat.
- d) Correo electrónico.
- e) Aplicativo móvil o módulo de autoservicio.

Todos estos canales deberán permitir la radicación y consulta de PQRSD (Petitionen, Quejas y Reclamos), así como el aporte y la descarga de soportes por parte del usuario. Así mismo, la empresa facilitará la inclusión de ajustes razonables y formatos alternativos para garantizar el acceso de personas con discapacidad, personas mayores y otros grupos poblacionales.

Artículo 141. Oficina de atención al usuario. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios constituirán una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

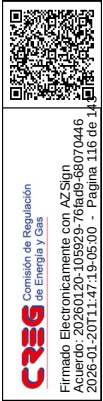
Estas oficinas llevarán una relación detallada de las peticiones, quejas y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición que se encuentran consignadas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y lo previsto en el presente capítulo.

Los usuarios tienen derecho a que las empresas les facilite el acceso a la interposición de PQRSD a través de puntos físicos y canales digitales según las necesidades particulares identificadas en cada mercado.

Para la determinación del número de los puntos de atención presencial a los usuarios, el comercializador podrá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Tamaño de la empresa y base de usuarios:** Las empresas más grandes con más usuarios requieren una red de atención más amplia y diversificada.
- **Facilidad de desplazamiento de los usuarios**
- **Cobertura geográfica:** La ubicación física de los puntos de atención debe estar distribuida estratégicamente para ser accesibles para todos los usuarios en las áreas de servicio.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- **Canales de atención:** La estrategia debe considerar la combinación de puntos físicos, móviles y digitales para ofrecer flexibilidad a los usuarios.
- **Tipos de servicio:** La cantidad de puntos de atención también puede variar según los tipos de trámites que se realicen (ej. pagos, reclamaciones, contratación de servicios).
- **Categorización de usuarios para la atención:** poblacional, territorial e interseccional (Ej. Discapacidad, raizales, minorías étnicas, campesinos).

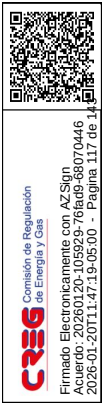
Artículo 142. Obligación de los prestadores frente a la presentación de las PQRSD por parte de los usuarios. Los prestadores del servicio de energía eléctrica deben contar con mecanismos que direccionen a los usuarios a presentar en debida forma las PQRSD ante la empresa disponiendo para ello del formato de presentación PQRSD definido en el Anexo 2 de esta resolución, sin que ello limite a los usuarios a la utilización de este para que les sean recibidas sus PQRSD.

Artículo 143. Defensor del usuario. El comercializador del servicio de energía eléctrica deberá contar, dentro de sus oficinas de atención al usuario, con el servicio de defensor del usuario que los ayude a resolver conflictos relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica en el marco del Contrato de Servicios Públicos del que trata los Artículo 23 y Artículo 24 de la presente resolución.

El defensor del usuario debe tener un conocimiento claro del funcionamiento del sector, de los derechos y deberes de los usuarios y la capacidad para llevar a tomar una decisión objetiva en beneficio tanto de los usuarios como de la empresa.

El defensor del usuario tendrá las siguientes obligaciones:

1. Asesorar al usuario en la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
2. Asegurar que las peticiones verbales de los usuarios queden debidamente radicadas ante el prestador.
3. Generar un ambiente adecuado y de confianza para atender los requerimientos de los usuarios.
4. Garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o las quejas sometidas a su conocimiento.
5. Entregar al usuario la información que requiera para entender la factura del servicio.
6. Facilitar la resolución de quejas y reclamos de los usuarios en el caso que no se llegue a una decisión concertada con la empresa.
7. Atender a los usuarios de forma presencial y virtual, con atención personalizada, entregando información de manera constante acerca del estado del requerimiento del usuario.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Artículo 144. Acuerdos entre usuario y prestador del servicio para soluciones expeditas de las reclamaciones. El prestador del servicio contará con alternativas que le brinde al usuario la posibilidad de resolver su reclamación de una manera ágil y sin necesidad de agotar el procedimiento administrativo.

Estas alternativas podrán ofrecer distintas soluciones para negociación de deudas de acuerdo con sus posibilidades económicas u otros, para esto la empresa deberá definir un proceso específico para la negociación de deudas con la empresa. Dicho procedimiento deberá estar incluido en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

Parágrafo. Estos serán acuerdos entre partes que están dentro de la órbita del derecho civil y comercial y quedaran por fuera de las competencias de la SSPD.

CAPÍTULO VII

USUARIOS REGULADOS

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y USUARIOS, CAPACITACIONES

Artículo 145. Capacitación a los usuarios. Los comercializadores del servicio de energía eléctrica deberán diseñar anualmente una estrategia de divulgación de información relativa a la prestación del servicio la cual deberá ser ejecutada por el prestador a lo largo del año.

El objetivo de la estrategia de capacitación es sensibilizar a los usuarios sobre temas como trámites y servicios, derechos y deberes, ahorro de energía, prevención de riesgos eléctricos, prevención de conexiones fraudulentas, comprensión de la factura y pago oportuno, promoviendo la concientización y la adopción de buenas prácticas en estos aspectos

Esta estrategia deberá ser remitida a la SSPD y a la CREG máximo el día 15 de enero de cada año.

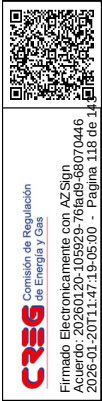
Artículo 146. Canales de comunicación. El comercializador del servicio de energía eléctrica deberá disponer de los canales de comunicación idóneos para que el usuario pueda acceder a la información relevante en cada etapa de prestación del servicio.

Como mínimo el comercializador deberá contar con una línea telefónica de atención al usuario, chat en línea, correo electrónico y redes sociales.

Toda la información de esta resolución deberá ser divulgada por los canales de información relacionados en el presente artículo.

Artículo 147. Programas educativos de uso racional del servicio. Los comercializadores del servicio de energía eléctrica deberán diseñar e implementar programas educativos de uso racional y eficiente de la energía, dirigidos a los diferentes tipos de usuarios, con énfasis en:

a) Reducción del consumo de energía y hábitos de ahorro.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- b) Prevención de riesgos eléctricos en el hogar, el comercio, la industria y el sector rural.
- c) Prevención de conexiones fraudulentas y maniobras indebidas sobre las instalaciones y equipos de medida.
- d) Difusión de tecnologías y prácticas de eficiencia energética disponibles para los usuarios.

Estos programas podrán desarrollarse a través de campañas educativas, talleres, material pedagógico impreso y digital, alianzas con autoridades locales y acciones comunitarias, y deberán articularse con la estrategia de capacitación a la que se refiere el Artículo 145 de la presente resolución.

Artículo 148. Orientación al usuario por parte del prestador para facilitar la consulta de sus derechos. Los prestadores deben contar con mecanismos que orienten al usuario continuamente sobre:

- Dónde y cómo consultar la regulación vigente (dirección web, oficinas físicas, puntos de atención).
- La existencia de sistemas de información accesibles para que el usuario pueda verificar los valores y topes.
- Los derechos del usuario frente a cobros, modificaciones y reclamaciones.

Esta orientación puede realizarse mediante:

- Mensajes en facturas.
- Campañas informativas.
- Atención personalizada en centros de servicio al cliente.
- Material impreso o digital entregado en visitas técnicas o reparaciones.

El prestador debe tener esta información actualizada para consulta continua para lo cual debe considerar:

- La resolución puede ser actualizada periódicamente conforme a regulaciones vigentes, y dichas actualizaciones también deben ser publicadas y comunicadas.
- El usuario debe poder consultar la versión vigente y cualquier información complementaria relacionada, con facilidad y en tiempo real.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

CAPÍTULO VIII

USUARIOS REGULADOS

USUARIOS CONSTITUCIONALMENTE PROTEGIDOS

Artículo 149. Usuarios constitucionalmente protegidos. Los usuarios constitucionalmente protegidos son aquellas personas que, debido a su condición económica, física o mental, se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta y, por ello, el Estado les otorga una protección especial para garantizar sus derechos fundamentales. Esta protección se fundamenta en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, que establece que el Estado debe proteger especialmente a estas personas y sancionar los abusos o maltratos que se cometan contra ellas.

Entre los sujetos considerados constitucionalmente protegidos se incluyen menores de edad, mujeres embarazadas, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, personas en situación de desplazamiento, madres cabeza de familia, y personas en condiciones de indigencia o pobreza extrema.

Artículo 150. Derechos de Usuarios constitucionalmente protegidos frente a la suspensión del servicio de energía eléctrica. La suspensión o corte del servicio de energía eléctrica no puede afectar los derechos fundamentales de los usuarios constitucionalmente protegidos. Por tanto, no se puede suspender el servicio cuando ello implique el desconocimiento de sus derechos constitucionales o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad, o impida el funcionamiento de establecimientos especialmente protegidos como hospitales o centros penitenciarios.

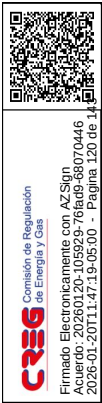
Estos usuarios tienen derecho a un debido proceso, que incluye el derecho de defensa y contradicción frente a decisiones de suspensión del servicio, y a que las empresas prestadoras respeten su dignidad y derechos fundamentales en la prestación del servicio.

La protección especial implica también que, en caso de controversias o medidas administrativas que afecten a estos usuarios, la carga de la prueba recae en la administración o empresa para demostrar que no se han vulnerado sus derechos fundamentales.

Artículo 151. Pago del servicio por parte los usuarios constitucionalmente protegidos. Los sujetos de especial protección no están exentos del pago del servicio público domiciliario, pero la empresa si debe darles un tratamiento preferente en cuanto a reglas especiales para la suspensión del servicio y la forma de pago.

Artículo 152. Acreditación de usuario constitucionalmente protegido. Para que el usuario sea acreditado como constitucionalmente protegido deberá seguir el siguiente procedimiento ante la empresa.

1. Informar a la empresa que le presta el servicio, a través de los medios que esta disponga para tal fin, que es sujeto de especial protección constitucional, señalando la condición especial en la que se encuentra y



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

aportando las pruebas que demuestren que la suspensión del servicio afectaría derechos fundamentales.

2. La solicitud debe ser elevada por el usuario o por un tercero que lo represente en el evento de que sea un menor de edad o una persona impedida física o mentalmente para hacerlo, a través de un derecho de petición en el cual podrá solicitar que NO le suspendan el servicio mientras la empresa evalúa la solicitud y los documentos probatorios para determinar si efectivamente se encuentra en una condición especial que amerite su protección. Esta petición deberá ser respondida por la empresa dentro de los 10 días siguientes a su solicitud.
3. La empresa deberá emitir una certificación donde conste que el usuario identificado en el presente trámite, asociado a la cuenta contrato correspondiente, tiene una condición especial que amerita su protección y por lo tanto no se le puede suspender el servicio. Así mismo, deberá hacer valer el derecho del usuario constitucionalmente protegido, informando a sus contratistas o terceros encargados de la facturación y recaudo, sobre la condición especial del usuario y su estado de protección para que no le suspendan el servicio.
4. Cada seis (6) meses y antes del vencimiento de este periodo, el usuario deberá presentar solicitud ante la empresa de renovación del certificado demostrando que se mantienen las condiciones que lo acreditan como usuario constitucionalmente protegido.

En caso de que la empresa considere que ya no existen las razones para mantener vigente la certificación, informará al usuario sobre las condiciones en que deberá empezar a pagar el servicio otorgándoles un plazo adicional.

Si el usuario no realiza el pago en el tiempo acordado, la empresa deberá notificar al usuario antes de suspender el servicio y darle un nuevo plazo para pagar.

Parágrafo 1. Para los usuarios constitucionalmente protegidos, la medida establecida en el Artículo 58 de esta resolución en relación con la instalación de medidores con funcionalidad prepago, exceptuando el numeral 4, no aplica.

CAPÍTULO IX

USUARIOS NO REGULADOS

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO

Artículo 153. Derechos de los usuarios no regulados. Serán derechos de los usuarios no regulados además de los consignados en el Artículo 6 de esta resolución los siguientes:

1. Cumpliendo condiciones para clasificarse como usuario regulado a declararse o no como este tipo de usuario.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

2. A que se le preste el servicio público domiciliario en condiciones competitivas.
3. Acordar con el prestador clausulas especiales dentro de su contrato de prestación del servicio.
4. A la prestación del servicio bajo un comportamiento no abusivo por parte del prestador.
5. Disponer de la información de sus comportamientos, consumos, manejo de cargas, para proveer decisiones de eficiencia y uso preferencial.
6. Derecho a reclamar, o a disponer de los mecanismos de reclamación eficiente, efectiva y oportunamente, y en su caso la asistencia para hacerlo.
7. Derecho a acordar con el prestador compensaciones por fallas del servicio.

Artículo 154. Información. El prestador del servicio que desee atender a un potencial usuario no regulado o que reciba una solicitud del servicio, deberá suministrar información clara, oportuna y veraz con el objeto de:

1. Apoyar la toma de decisiones, permitiendo y facilitando la comparación y comprensión de diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
 2. Conocer los límites de potencia o energía mensuales para que un usuario pueda contratar el suministro de energía en el mercado competitivo.
 3. Conocer los servicios que presta la empresa, los beneficios ofrecidos y la política de tratamiento de datos personales conforme lo establece la Ley.
- d) Conocer los mecanismos que tiene implementados el prestador para la atención de peticiones, quejas y reclamos, así como la atención de emergencias; sin perjuicio de los establecido en la normatividad vigente.
4. Conocer las condiciones particulares que puede negociar dentro del contrato de prestación del servicio público domiciliario a acordarse.
 5. Conocer los requisitos, formatos, documentos necesarios y los tiempos de negociación antes de la firma de un contrato.
 6. Brindar al usuario una explicación detallada de la minuta del contrato y se de claridad de los casos en los que por Ley se pueden pactar cláusulas bilaterales.
 7. Dar a conocer la negociación de cláusulas para la prevención de los riesgos de soborno, corrupción, fraude, prácticas restrictivas de la competencia, lavado de activos y financiación del terrorismo, que se ajusten a lo establecido en la regulación vigente y sean aplicables.



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Artículo 155. Obligación de Neutralidad por parte del comercializador. Para la atención de usuario no regulados, los prestadores del servicio al vender electricidad en el mercado competitivo no discriminarán entre personas o clases de personas, salvo que puedan demostrar que las diferencias en los precios reflejan diferencias en los costos por las circunstancias de dicha venta.

Artículo 156. Declaración del usuario regulado para considerarse usuario no regulado. Un usuario regulado que cumpla las características para ser usuario no regulado mantendrá su condición de usuario regulado mientras en forma expresa no indique lo contrario y atienda lo dispuesto en la normatividad vigente.

Artículo 157. Libre elección del prestador. El usuario potencial puede escoger libremente el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes en el mercado de comercialización donde se encuentre, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

Artículo 158. Solicitud del servicio. El usuario potencial para hacer una solicitud del servicio a la empresa prestadora del servicio deberá atender lo dispuesto en el Artículo 14 de esta resolución.

Artículo 159. Solicitud de prestación del servicio que implica cambio de comercializador. El Usuario interesado contactará al agente que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio de comercializador.

El comercializador que le presta el servicio al usuario no podrá hacer exigible la participación del mismo en el proceso de cambio de comercializador y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio.

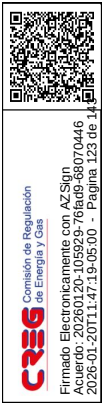
Artículo 160. Justificaciones para la negación del servicio. Ante la solicitud del servicio como usuario no regulado, el prestador deberá emitir respuesta escrita con las razones.

Artículo 161. Solicitud de conexión y conexión. El usuario no regulado podrá solicitar la conexión del servicio directamente o a través de un comercializador o un tercero y conforme a las disposiciones expedida por la regulación.

CAPÍTULO X

USUARIOS NO REGULADOS

ETAPA CONTRACTUAL



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Artículo 162. Información. Los prestadores de servicios públicos deberán informar las condiciones del contrato de prestación del servicio acordadas entregando una copia del documento suscrito.

Artículo 163. Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica aplicable a usuarios no regulados. Es el contrato al que están sujetos los usuarios no regulados bajo unas condiciones uniformes establecidas por el prestador para entregar el servicio a cambio de un precio en dinero.

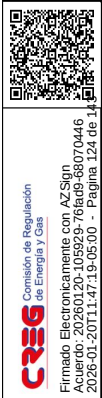
En este contrato se podrán acordar cláusulas especiales entre el usuario no regulado y el prestador. Este se formaliza una vez se firme el contrato, aceptando recibir el servicio en las condiciones especiales acordadas.

Los aspectos que se pueden negociar corresponden a las condiciones comerciales, incluyendo el precio, la duración, las condiciones de pago, la calidad del servicio, entre otros aspectos siempre y cuando se garanticen los mínimos establecidos por la regulación.

Dentro del precio a negociar están los componentes de generación y comercialización mientras que los cargos de transmisión y distribución obedecen a los que resultan de la aplicación de las metodologías tarifarias para la remuneración de dichas actividades.

Artículo 164. Contenido del contrato de prestación del servicio de usuarios no regulados. El contenido del contrato de servicios públicos será el acordado entre las partes, y teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. El objeto del servicio contratado,
2. El precio y forma de pago,
3. Los impuestos,
4. Las garantías requeridas,
5. El período de ejecución,
6. Situación del usuario al momento de la finalización del contrato y este no ha elegido un nuevo comercializador,
7. El sistema de medición
8. Forma de determinación de los consumos
9. Las condiciones para el inicio de la prestación del servicio,
10. Las obligaciones del usuario,
11. Las obligaciones del Comercializador,
12. Características de continuidad y confiabilidad del servicio,



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

- 13. Los derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado,
- 14. Los derechos del Comercializador en relación con el servicio contratado,
- 15. Las causales de incumplimiento del usuario,
- 16. Las causales de incumplimiento del Comercializador,
- 17. Las consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes,
- 18. El trámite de peticiones, quejas y recursos,
- 19. Las condiciones para la cesión del contrato y modificación del contrato,
- 20. El tratamiento de los datos personales.

Artículo 165. Cambio de contrato al pasar del mercado regulado al no regulado. Ante la declaración del cambio de condición de usuario regulado a usuario no regulado, y cumplidos todos los requisitos aplicables, el usuario accederá al contrato de prestación del servicio público.

Parágrafo. Un usuario regulado que cumpla los requisitos para ser atendido como usuario no regulado, podrá pasar al mercado no regulado incluso si implica cambio de comercializador sin que para ello deba cumplir el período mínimo de permanencia.

CAPÍTULO XI

USUARIOS NO REGULADOS

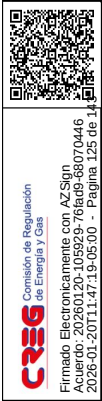
ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SUBCAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 166. Información. Durante la etapa de prestación del servicio la empresa debe suministrar la siguiente información:

- 1. Avisos en caso de fallas en la telemedida
- 2. Informar cambios regulatorios que afecten la tarifa o que impliquen una inversión alta en lo que refiere a reposición de equipos de su sistema de medida.
- 3. Información requerida por el usuario referente a consumos, tarifas, facturación, estado de cuenta, y cualquier otra que haya sido pactada en el contrato de prestación del servicio.
- 4. El prestador debe comunicar al usuario cuando cambien los requisitos para que un usuario sea considerado no regulado, y explicarle los



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

procedimientos técnicos y comerciales que debe cumplir para acceder a esta modalidad de servicio.

5. Información privada sobre la evolución tarifaria, principales variaciones y sus causas.

SUBCAPÍTULO II

MEDICIÓN

Artículo 167. Medición. Es requisito indispensable para acceder al mercado competitivo, que el usuario instale un equipo de medición con capacidad para efectuar telemedida, de modo que permita determinar la energía transada hora a hora, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Código de Medida del Código de Redes y el Reglamento de Distribución.

Artículo 168. Cobro de transporte de energía reactiva. En caso de que el equipo de medición del usuario, en cumplimiento del código de medida, tenga la capacidad de medir los flujos de energía reactiva (capacitiva y/o inductiva), estos consumos deberán ser asumidos por el usuario siempre y cuando se cumplan los límites establecidos en la regulación.

Artículo 169. Cambio de medidor. Corresponde al reemplazo del equipo de medición existente por uno nuevo, bien sea por solicitud de la empresa o del usuario no regulado conforme a los procedimientos del Artículo 54

SUBCAPÍTULO III

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

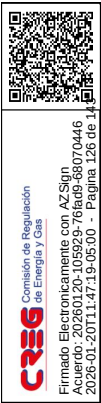
Artículo 170. Periodo de facturación. Los períodos de facturación de los usuarios no regulados podrán ser mensuales, bimestrales, trimestrales, semestrales, conforme se acuerde y se defina en las cláusulas especiales del contrato. La fecha de inicio y fin de estos periodos los definirá libremente el prestador y el usuario.

Artículo 171. Consumo facturable. Para establecer la cantidad de energía eléctrica que un usuario no regulado consumió durante el periodo de facturación y que se utilizará para la liquidación y facturación del servicio en dicho periodo, se debe determinar de la siguiente manera:

$$CF_p = \sum_{d=1}^n \sum_{h=1}^{24} C_{h,d}$$

Donde:

- CF_p:** Consumo facturable en el periodo de facturación.
Ch,d Consumo del usuario en kWh en la hora h del día d,
h Hora de consumo, tiene un valor entre 1 a 24 horas



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

d Día del periodo, tiene un valor entre 1 y el número de días del periodo de facturación del usuario.

Parágrafo. Las disposiciones señaladas en el presente artículo deberán estar previstas en el Contrato de Servicios Públicos del que trata el Capítulo X de la presente resolución.

SUBCAPÍTULO IV

TARIFAS APLICABLES

Artículo 172. Tarifas aplicables. Las tarifas aplicables estarán sujetas a lo acordado en las cláusulas del contrato, teniendo en cuenta los componentes del servicio regulado y los que son de libre negociación.

SUBCAPÍTULO V

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO

Artículo 173. Liquidación. La liquidación corresponderá al cálculo del valor que debe cobrarse al usuario por el consumo del servicio de energía eléctrica en el periodo de facturación a las tarifas que fueron pactadas y son aplicables en dicho periodo.

SUBCAPÍTULO VI

FACTURACIÓN, CONDICIONES Y PAGO DE LA FACTURA

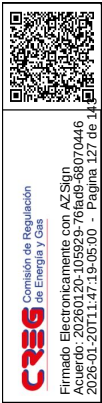
Artículo 174. Facturación. Para el desarrollo del proceso de emitir el documento que detalla y solicita el pago que debe hacer el usuario no regulado, se debe tener en cuenta la liquidación del consumo de electricidad durante el periodo de facturación y las tarifas pactadas con el usuario no regulado y el prestador en el contrato de prestación del servicio.

Artículo 175. Factura. Se refiere al documento o recibo que el prestador debe expedir y entregar o remitir al usuario no regulado por el consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de lo pactado en el contrato de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica. Esta factura puede ser expedida por el prestador del servicio de forma física y/o electrónica.

173.1.Factura física:

Será el documento impreso en papel, emitido por el prestador del servicio público domiciliario de energía, que contiene la información asociada al cobro del servicio.

173.2.Factura electrónica:



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

Corresponde al documento electrónico que reemplaza la factura física del servicio público domiciliario de energía eléctrica y la cual debe cumplir con todos los requisitos que para ello defina la DIAN o las entidades competentes en Colombia.

Artículo 176. Mérito de la factura. La factura expedida por el prestador del servicio público de energía prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, no pagada una factura dentro del plazo señalado por la empresa, podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

Artículo 177. Contenido y formato de la factura. Las facturas del servicio de energía deben tener el contenido mínimo, así como el diseño establecido en el Artículo 81 y Artículo 82 de la presente resolución. Además de la información específica a incluir en la factura resultado de lo acordado en el contrato.

Artículo 178. Obligación de recaudar la contribución de solidaridad. En las facturas de los usuarios no regulados, de acuerdo con las normas legales que rigen la materia, están sujetos a la contribución de solidaridad de que trata la Ley 142 de 1994, los comercializadores deberán distinguir en sus facturas entre el valor que corresponde al servicio y dicha contribución.

Artículo 179. Medios para la entrega y/o para dar a conocer al usuario no regulado la factura del servicio de público de energía eléctrica. Los prestadores del servicio público de energía para entregar las facturas a sus usuarios no regulados deberán utilizar medios físicos y/o digitales conforme a lo establecido en el Artículo 86 de esta resolución

Artículo 180. Factura oportuna. Los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica deberán entregar las facturas a sus usuarios por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago. De no encontrarse el usuario, la factura correspondiente se deberá dejar en el sitio de acceso al domicilio.

Parágrafo 1. La no recepción de la factura por parte del usuario no lo exime de la obligación de pagar su servicio.

Parágrafo 2. Además del medio físico las empresas deben contar con medios para que el usuario pueda solicitar o consultar la factura en cualquier momento de manera sencilla y pueda recibirla inmediatamente.

Artículo 181. Pago de la factura. De acuerdo con la factura remitida por el prestador, es obligación del usuario no regulado efectuar el pago correspondiente y conforme a lo estipulado en el contrato de prestación del servicio.

Este pago debe realizarse por parte del usuario no regulado en los plazos señalados y utilizando los canales habilitados por el prestador.

No pagar la factura conlleva a consecuencias como la suspensión o corte del servicio, la aplicación de intereses de mora, cobros por la reconexión o reinstalación del servicio, terminación del contrato, además de un



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

posible reporte a centrales de riesgo, entre otros establecidos en el contrato y/o contemplado por la ley.

En todo caso los usuarios tienen el derecho a acceder a los mecanismos de reclamación en caso de disputas sobre los montos o aspectos facturados para lo cual deben registrarse por lo establecido en el Capítulo VI de esta resolución o las disposiciones consignadas en la ley.

Los valores incluidos en la factura que hayan sido objeto de reclamación quedarán en suspenso hasta tanto se resuelva la reclamación y conforme a lo dispuesto en el Artículo 135 de esta resolución.

Artículo 182. Canales para el pago de la factura. El prestador deberá poner a disposición de los usuarios varios canales para el pago de la factura con el fin de facilitarle el pago al usuario.

En la factura se deben indicar estos canales los cuales pueden ser presenciales o digitales siempre y cuando garanticen la seguridad, rapidez y eficiencia.

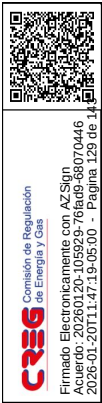
Entre estos canales podrán estar:

1. Botón de pago
2. Sitios web empresa,
3. Apps de billeteras
4. Banca en línea
5. Pago automático
6. Oficinas de bancos
7. Corresponsales bancarios
8. Centros de servicio
9. Comercios y tiendas
10. Cajeros multifuncionales

SUBCAPÍTULO VII

SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN

Artículo 183. Suspensión del servicio. El no pago de las facturas de un usuario no regulado, de acuerdo con las condiciones de facturación y pago pactadas en el contrato, dará lugar a la suspensión del servicio por parte del prestador, quien podrá contratar la realización de tal actividad. Si la suspensión debe hacerse desde una subestación del operador del Sistema de Transmisión Regional y/o Distribución Local, este último deberá ejecutar las maniobras que solicite el comercializador, sin que haya lugar al cobro de tales maniobras. La no realización de las maniobras solicitadas por el



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

comercializador hará responsable al operador del Sistema de Transmisión Regional y/o Distribución Local de los daños y perjuicios que se ocasionen.

CAPÍTULO XII

USUARIOS NO REGULADOS

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo 184. Información. En la etapa de terminación del contrato, los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica deben suministrar a los suscriptores o usuarios la información correspondiente a las alternativas que tiene el usuario para renovar o suscribir nuevos contratos o la posibilidad del usuario de cambio de prestador. Así mismo, conocer los costos de cambios o terminación del contrato y como se protegerán los datos personales y toda la relacionada en el Artículo 119 de esta resolución.

4. Procedimiento para la terminación del contrato de servicios públicos.

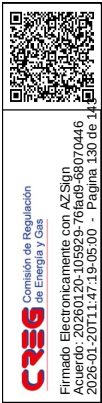
5. Reglas para la obtención del Paz y Salvo.

6. Información para el cambio de comercializador:

- Información sobre el derecho que le asiste al usuario a elegir libremente su comercializador y la diferencia entre la figura del comercializador y la del operador de red.
- El número de comercializadores que prestan el servicio en cada mercado de comercialización que atiende.
- El costo unitario de prestación del servicio a Usuarios regulados que ha aplicado en cada mercado de comercialización durante el mes correspondiente y cada uno de los doce (12) meses anteriores.
- Información sobre las modalidades de contrato ofrecidos por la empresa a cada tipo de usuario.
- Información detallada sobre los requisitos y el procedimiento para el cambio de comercializador.

Esta información deberá estar disponible en la página web, oficinas de atención y demás canales habilitados por el prestador del servicio

Artículo 185. Atención del usuario no regulado en caso de vencimiento de los contratos. Si al vencimiento del término del contrato suscrito entre el usuario no regulado y el prestador, el usuario no ha elegido un nuevo comercializador, deberá ser atendido como usuario regulado por el mismo comercializador siempre y cuando tenga cargos de comercialización aplicables y hasta una nueva negociación de contrato o cambio de comercializador. En caso de no tener cargos de comercialización aplicables a



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

usuarios regulados lo deberá atender el comercializador integrado con el operador de red o el Prestador de Última Instancia – PUI, una vez este regulado por la Comisión.

En este último caso, las deudas originadas en la relación contractual anterior deberán ser saldadas por el usuario en los términos que acuerden.

Artículo 186. Terminación del contrato. La terminación del contrato estará sujeto a las condiciones pactadas las partes en el contrato de prestación de servicio.

El prestador estará obligado de informar al usuario no regulado con quince (15) días calendario de anticipación que está próximo a vencer el contrato para que el usuario no regulado pueda tomar las medidas respectivas.

Así el mismo el usuario deberá anunciar al prestador con mínimo de quince (15) días de anticipación que no está interesado en renovar el contrato y su intención de cambio de comercializador.

Artículo 187. Paz y salvo. Una vez terminado el contrato el usuario no regulado que vaya a cambiar de comercializador deberá solicitar el paz y salvo del contrato que se finaliza para presentarlo en el proceso de cambio al nuevo comercializador.

Esta paz y salvo debe indicar que las deudas originadas en la relación contractual anterior han sido en saldadas por el usuario.

Artículo 188. Cambio de comercializador. Una vez se terminen los contratos de prestación del servicio entre prestador y usuario no regulado, el usuario podrá cambiar de comercializador.

Artículo 189. Deberes de los usuarios no regulados. Serán deberes de los usuarios no regulados en esta etapa:

1. Legalizar el Acta de Terminación del Contrato.
2. Devolver los equipos entregados en comodato.
3. Obtener el Paz y salvo del pago de los períodos de facturación

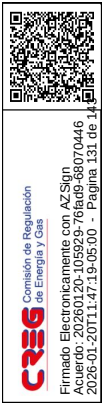
CAPÍTULO XIII

USUARIOS NO REGULADOS

MECANISMOS DE DEFENSA DE LOS USUARIOS

Artículo 190. Mecanismos de defensa de los usuarios no regulado. El usuario no regulado para la defensa de sus derechos podrá acceder a todos los mecanismos previstos en el Capítulo VI del Título II de esta resolución.

Artículo 191. Aspectos no previstos en el contrato de servicios públicos de usuarios no regulado. En lo no previsto para los usuarios no



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

regulados en el contrato de servicio públicos, se aplicará lo dispuesto en esta resolución para los usuarios regulados.

TÍTULO III

OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 192. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo 193. Derogatorias. Con esta resolución se deroga:

Resolución CREG 108 de 1997

Numeral 6 y 8 del Anexo de la Resolución CREG 131 de 1998

Resolución CREG 058 de 2000

Resolución CREG 047 de 2024

Resolución CREG 096 de 2004

Artículos 53, 54, 55 y 56 de la Resolución CREG 156 de 2011

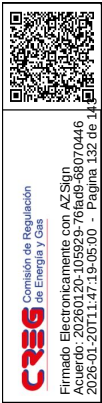
Resolución CREG 046 de 2012.

Resolución CREG 105 007 de 2024

Todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D.C., a los veintiséis (26) días del mes de diciembre de 2025.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

ANEXO 1

FORMATO DE LA FACTURA



Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260120-105929-76ad9-88070446
2026-01-20T11:47:19-05:00 - Página 133 de 144



Reduce tu consumo al mes en 10 kWh al mes y puedes ahorrar

Tips de ahorro de energía,
Mensaje ambiental y Beneficio para el usuario

Resumen facturación

Energía + Otras Entidades = Total mes

Costo unitario	
G	
T	
PR	
R	
D	
C	
CU	\$ Total CU

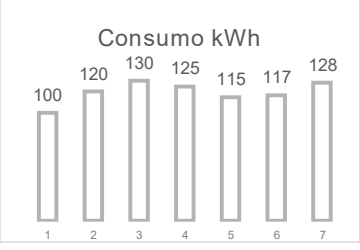
Datos de Lectura

Fecha de lectura anterior	Día/Mes/año
Fecha de lectura actual	Día/Mes/año
Días Facturados	No.
Lectura Actual	kWh
Lectura Anterior	kWh
Consumo	kWh

1.Encabezado claro y simplificado con el nombre del prestador

Historico y datos de consumo

Consumo kWh



1	2	3	4	5	6	7
100	120	130	125	115	117	128

Gráfico de consumo histórico seis (6) periodos de facturación para facturación mensual y tres (3) para periodos bimestrales. Esto en Barras de consumo mensual, indicación de si el consumo aumentó o disminuyó.

Definición de la tarifa

Consumo	
Tarifa	
Subsidio	
Subtotal de energía	

Detalle de conceptos facturados energía

TOTAL A PAGAR: \$XXX.XXX

Fecha de pago oportuno

Número de factura

Número de cuenta

Fecha emisión

Periodo de consumo

Fecha de suspensión

No. Facturas vencidas

Saldo anterior

Tasa por mora vigente

Cobros otras entidades

Regulación vigente

Datos del Usuario

Datos de empresa

Canales de pago y de atención

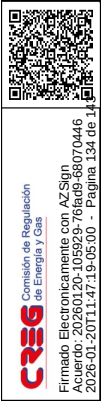
Nombre del usuario	Nombre completo de la empresa prestadora	Información de pagos y medios disponibles
Dirección del inmueble	NIT	Código QR para pago directo
Tipo de usuario	Ciudad	Atención al usuario
Estrato socioeconomico	Telefono	Quejas y reclamos
Uso del servicio	Página web oficial	Horarios
Numero del medidor		

"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

ANEXO 2

FORMATO AYUDA PQRS

MODELO DE DERECHO DE PETICIÓN	
Empresa	
Fecha de solicitud	Día/Mes/ Año
Asunto	Derecho de petición
Yo, [NOMBRE COMPLETO], identificado(a) con cédula de ciudadanía No. [NÚMERO], en ejercicio del derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, presento el siguiente derecho de petición:	
PETICIÓN	
Marque con una X el tipo de solicitud y describa brevemente el caso:	
☐	Facturación (errores en valores facturados, cobros duplicados, consumo elevado, ajustes de factura)
☐	Medición (revisión de medidor, posible daño, lectura incorrecta, cambio de medidor)
☐	Cobros no autorizados (servicios no solicitados, cargos adicionales, intereses indebidos)
☐	Cobros de conexión o reconexión
☐	Suspensión o corte del servicio
☐	Negativa o modificación del contrato
☐	Otro: _____
Descripción de la petición:	
[Describir de manera clara la solicitud que se realiza a la empresa]	
HECHOS	
1. [Relatar de forma cronológica y clara los hechos que dan lugar a la petición]. 2. [Agregar los hechos necesarios].	



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

FUNDAMENTO DE DERECHOS

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y artículos 13 y 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

ANEXOS

Se adjuntan como pruebas los siguientes documentos:
[Documento 1]
[Documento 2]

NOTIFICACIONES

Para efectos de notificaciones, las recibiré en la dirección físico al correo electrónico que se indica a continuación:

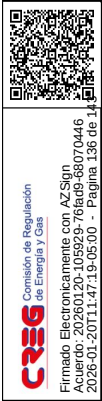
Nombre	
Ciudad	
Dirección	
Correo	

Cordialmente,
Firma:
Cédula de ciudadanía:



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

MODELO DE RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN	
Ciudad	
Fecha de solicitud	Día/Mes/ Año
Nombre de la empres	
Asunto	Recurso de reposición y en subsidio apelación – Cuenta contrato No. _____
Yo, [NOMBRE COMPLETO], identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____, en mi calidad de usuario del servicio público de energía, dentro de los términos legales interpongo recurso de reposición y en subsidio recurso de apelación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, contra la decisión emitida por la empresa [NOMBRE DE LA EMPRESA], mediante el acto administrativo No. _____ de fecha _____, que resolvió la reclamación No. _____ presentada el día _____, solicitando que dicha decisión sea: () Aclarada () Modificada () Revocada	
FUNDAMENTO	
[Exponer las razones de hecho y de derecho por las cuales se considera que la decisión es incorrecta, indicando normas vulneradas o errores en la aplicación del contrato]	
PRETENSIONES	
[Indicar claramente lo que se solicita].	
PRUEBAS	
[Relacionar las pruebas que se aportan].	



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

NOTIFICACIONES

Autorizo que las notificaciones se realicen por el medio seleccionado:

* Notificación electrónica: acepto que la empresa _____realice notificación electrónica de todos los actos administrativos que se produzcan en la actuación administrativa, así como las citaciones a que haya lugar, al correo electrónico: _____

* Notificación personal: acepto que la empresa_____ realice notificación personal de todos los actos administrativos que se produzcan en la actuación administrativa, así como las citaciones a que haya lugar, a la siguiente dirección y ciudad: _____

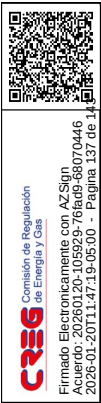
Nombre

Ciudad

Cordialmente,

Firma:

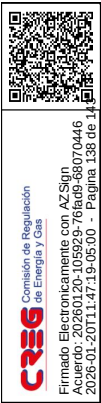
Cédula de ciudadanía:



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

ANEXO 3
TABLA DE COTENIDO

TÍTULO I	8
ASPECTOS GENERALES	8
TÍTULO II	23
SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	23
CAPÍTULO I	
TIPOS DE USUARIOS	23
CAPÍTULO II	
USUARIOS REGULADOS	25
ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO	25
CAPÍTULO III	
USUARIOS REGULADOS	32
ETAPA CONTRACTUAL	32
CAPÍTULO IV	
USUARIOS REGULADOS	42
ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	42
SUBCAPÍTULO I	
ASPECTOS GENERALES	42
SUBCAPÍTULO II	
CONEXIÓN	44
SUBCAPÍTULO III	
MEDICIÓN	45
SUBCAPÍTULO IV	



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA A TRAVÉS DE SISTEMAS DE
COMERCIALIZACIÓN PREPAGO 59

SUBCAPÍTULO V

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO 61

SUBCAPÍTULO VI

PUBLICACIÓN Y VIGENCIA DE LAS TARIFAS 67

SUBCAPÍTULO VII

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO 67

SUBCAPÍTULO VIII

FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE LA FACTURA 68

SUBCAPÍTULO IX

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS 74

SUBCAPÍTULO X

RECUPERACIÓN DE CONSUMOS 78

SUBCAPÍTULO XI

SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN 83

SUBCAPÍTULO XII

CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO 93

SUBCAPÍTULO XIII

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 93

SUBCAPÍTULO XIV

VISISTAS TÉCNICAS 95

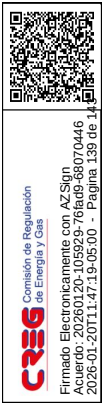
SUBCAPÍTULO XV

PUBLICIDAD DE COSTOS POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 98

SUBCAPÍTULO XVI

OTROS COBROS DIFERENTES AL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO 98

SUBCAPÍTULO XVII



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

FRAUDES103

SUBCAPÍTULO XVIII

DEBERES DE LOS USUARIOS104

CAPÍTULO V

USUARIOS REGULADOS 105

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 105

CAPÍTULO VI

USUARIOS REGULADOS 110

MECANISMOS DE DEFENSA DE LOS USUARIOS 110

CAPÍTULO VII

USUARIOS REGULADOS 118

CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EMPRESA Y USUARIOS, CAPACITACIONES 118

CAPÍTULO VIII

USUARIOS REGULADOS 120

USUARIOS CONSTITUCIONALMENTE PROTEGIDOS 120

CAPÍTULO IX

USUARIOS NO REGULADOS 121

ETAPA PREVIA AL INICIO DEL CONTRATO 121

CAPÍTULO X

USUARIOS NO REGULADOS 123

ETAPA CONTRACTUAL 123

CAPÍTULO XI

USUARIOS NO REGULADOS 125

ETAPA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 125

SUBCAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES125



"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios de Energía Eléctrica, Gas combustible por redes de tubería y GLP por cilindros y tanques".

SUBCAPÍTULO II

MEDICIÓN126

SUBCAPÍTULO III

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO126

SUBCAPÍTULO IV

TARIFAS APLICABLES127

SUBCAPÍTULO V

LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO127

SUBCAPÍTULO VI

FACTURACIÓN, CONDICIONES Y PAGO DE LA FACTURA127

SUBCAPÍTULO VII

SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN129

CAPÍTULO XII

USUARIOS NO REGULADOS 130

ETAPA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 130

CAPÍTULO XIII

USUARIOS NO REGULADOS 131

MECANISMOS DE DEFENSA DE LOS USUARIOS 131

TÍTULO III

OTRAS DISPOSICIONES 132

ANEXO 1

FORMATO DE LA FACTURA133

ANEXO 2

FORMATO AYUDA PQRS134

ANEXO 3



Comisión de Regulación
de Energía y Gas
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260120-105929-76ad9-88070446
2026-01-20T11:47:19-05:00 - Página 141 de 141

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Proyecto_Resolución_CREG_705_011_2025

Comisión de Regulación de Energía y Gas

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260120-105929-76fad9-68070446

Creación: 2026-01-20 10:59:29

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-01-20 11:47:15



Escanee el código
para verificación

Firma: Director ejecutivo

Antonio Jiménez

@creg.gov.co

13744211

Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)

Revisión: Jefe Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales - OARE

Juan Carlos Bedoya

jcbedoya@minenergia.gov.co

18519566

Jefe de la Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales

Ministerio de Minas y Energía



CREG
Comisión de Regulación
de Energía y Gas

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260120-105929-76fad9-68070446
2026-01-20T11:47:19-05:00 - Página 142 de 144

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
Proyecto_Resolución_CREG_705_011_2025			
Comisión de Regulación de Energía y Gas gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260120-105929-76fad9-68070446		Creación: 2026-01-20 10:59:29	
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-01-20 11:47:15	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Revisión	Juan Carlos Bedoya jcbedoya@minenergia.gov.co Jefe de la Oficina de Asuntos Regulatori Ministerio de Minas y Energia	Aprobado	Env.: 2026-01-20 10:59:38 Lec.: 2026-01-20 11:09:37 Res.: 2026-01-20 11:21:00 IP Res.: 181.63.24.24
Firma	Antonio Jimenez @creg.gov.co Director Ejecutivo Comisión de Regulación de Energía y Gas	Aprobado	Env.: 2026-01-20 11:21:01 Lec.: 2026-01-20 11:36:19 Res.: 2026-01-20 11:47:15 IP Res.: 190.71.147.18