

	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SOL&CIELO ENERGÍA SAS ESP	Versión: 2
		Página 1 de 63
		S&C_0002

TABLA DE CONTENIDO

1. Glosario de términos y definiciones

2. CONDICIONES CONTRACTUALES

2.1. Objeto

2.2. Partes del contrato

2.3. Área de prestación del servicio

2.4. Naturaleza del contrato

2.5. Capacidad de contratar

2.6. Tipo de CLIENTE

2.7. Mercado al cual pertenece un CLIENTE

2.7.1. Condiciones que debe cumplir un CLIENTE para ser atendido en el mercado no regulado

2.7.2. Verificación de los requisitos de demanda y consumo.

2.8. Consensualidad del contrato

2.8.1. Solicitud de suministro

2.8.2. Cesión del contrato de suministro

2.9. Vigencia del contrato.

2.10. Autorización

2.11. Aviso de privacidad



	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SOL&CIELO ENERGÍA SAS ESP	Versión: 2
		Página 2 de 63
		S&C_0002

3. CONDICIONES TÉCNICAS

3.1. Solicitud del suministro

3.2. Sistema de medición

3.2.1. Para el inicio de suministro

3.2.2. Durante el suministro.

3.3. Propiedad, custodia y seguridad.

3.4. Adecuación del sistema de medición.

3.4.1. Conexiones existentes.

3.4.1. Conexiones nuevas o conexiones con modificación

4. REGISTRO DE LA FRONTERA DE COMERCIALIZACIÓN

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

5.1. Derechos del CLIENTE.

5.2. Obligaciones del CLIENTE.

5.3. Derechos de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

5.4. Obligaciones de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.



SOL&CIELO ENERGÍA S.A.S. E.S.P. - NIT 901562653-9
 info@sol-cielo.com www.sol-cielo.com
 Calle 61 No. 7 - 75 Montería - Córdoba 301 287 2916
Construimos sueños generando progreso para el mundo.



	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SOL&CIELO ENERGÍA SAS ESP	Versión: 2
		Página 3 de 63
		S&C_0002

6. ACERCA DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO.

6.1. Determinación del consumo cuando existe equipo de medida.

6.1.1. Determinación del consumo con medición individual

6.1.2. Determinación del consumo con medición colectiva o con Frontera de Comercialización Agrupadora

6.1.3. Determinación del consumo en medidores prepago

6.2. Métodos para determinar el consumo sin equipo de medida

6.2.1. Aforo individual de carga

6.2.2. Promedio de consumos anteriores (Cp)

6.2.3. Promedio de estrato socio-económico o modalidad del servicio

6.3. Determinación del consumo cuando el CLIENTE carece de medidor individual porque técnicamente no es factible, por razones de seguridad o de interés social

6.4. Equipo dañado o ausencia de medición cuando se ha retirado el equipo para calibración, verificación, reparación o reemplazo

6.5. Falta en la medición por acción u omisión de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP

6.6. Falta en la medición por acción u omisión del CLIENTE

6.7. Critica a los consumos determinados y desviaciones significativas

6.8. Acceso a la información del equipo de medida

6.9. Daños en componentes del sistema de medición que afecte la determinación u obtención de consumos

6.10. Sellos.



	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SOL&CIELO ENERGÍA SAS ESP	Versión: 2
		Página 4 de 63
		S&C_0002

6.11. Medición, determinación y cobro de Energía Reactiva

6.11.1. CLIENTE con Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios

6.11.2. CLIENTE con medidor de reactiva de inducción o electrónico sin medición horaria

6.11.3. CLIENTE con medidor que no permite el registro de energía reactiva

6.11.4. Liquidación y facturación de la energía reactiva

7. Revisiones y Mantenimientos al sistema de medición

7.1 Revisión de las instalaciones y el sistema de medición

7.2 Mantenimientos programados al sistema de medición

7.2.1 Para Fronteras comerciales con reporte al ASIC

7.2.2 Para Fronteras comerciales sin reporte al ASIC

8. RECUPERACIÓN DE ENERGÍA

8.1 Energía Consumida y No registrada

8.1.1 Detección de la situación que causa el registro incorrecto de los consumos

8.1.2 Retiro del medidor

8.1.3 Corrección de anomalías

8.2 Evaluación y verificación de las anomalías

8.2.1 Carta de Hallazgos

8.2.2 Derecho de defensa del cliente

8.2.3 Comunicación informativa para cobro de recuperación de energía

8.2.4 Determinación de la energía consumida y no registrada y otros rubros asociados.



	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SOL&CIELO ENERGÍA SAS ESP	Versión: 2
		Página 5 de 63
		S&C_0002

8.2.5 Revisión

8.2.6 Retiro y reinstalación del medidor

8.2.7 Cobro del sistema de medida.

9. FACTURACIÓN

9.1 Liquidación de los consumos.

9.2. Facturación postpago.

9.3. Facturación prepaga.

9.4. Precio de la energía o tarifa

9.5. Entrega de la factura

9.6. Fechas y puntos de pago de la factura

9.6.1. Fecha de Vencimiento

9.6.2. Fecha de suspensión del servicio por incumplimiento del CLIENTE

9.6.3. Fecha de Aseguramiento de la Suspensión o Fecha de Corte del Servicio

9.7. Cobros retroactivos.

9.8. Otros cobros en la factura

9.8.1. Cobros de servicios de terceros u otros servicios prestados por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP

9.8.2. Celebración de convenios de Facturación y Recaudo Impuesto de Alumbrado Público con Municipio y Distritos



	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SOL&CIELO ENERGÍA SAS ESP	Versión: 2
		Página 6 de 63
		S&C_0002

9.9. Medios de pago

9.10. Mérito ejecutivo de las facturas

9.11. Cobro de sumas adeudadas por la prestación del servicio

9.11.1. Cobro prejudicial interno

9.11.2 Cobro prejudicial

9.11.3 Cobro jurídico.

10. CALIDAD DEL SERVICIO

10.1. Compensación por interrupciones o cortes

10.2. Falla en el servicio

10.3. Notificación de las interrupciones programadas

11. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

11.1. De común acuerdo

11.2. En Interés del Servicio

11.3. Por fuerza mayor o caso fortuito

11.4. Por orden de autoridad.

11.5. Por incumplimiento del presente contrato

11.5.1. Suspensión del servicio como sanción

11.5.2. Aseguramiento de la suspensión

11.6. Corte del servicio

11.7. Restablecimiento del servicio



	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SOL&CIELO ENERGÍA SAS ESP	Versión: 2
		Página 7 de 63
		S&C_0002

11.7.1. Reconexión

11.7.2. Reinstalación

11.8. Valores a cobrar por Suspensión y Reconexión del servicio

12. CANCELACIÓN DE LA FRONTERA DE COMERCIALIZACIÓN

13. PETICIONES, RECLAMOS, QUEJAS Y RECURSOS

13.1. Concepto Y Procedencia

13.2. Valores objeto de reclamo producto de PQR's

14. CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

14.1. Unilateralmente

14.2 Por vencimiento del plazo contractual.

14.3 Por Mutuo Acuerdo entre las partes

14.4. Por declaración judicial u orden de autoridad competente

14.5. Por fuerza mayor o caso fortuito

15. CESIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

16. SOLIDARIDAD EN LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO

17. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

18. PUBLICIDAD DE LAS CONDICIONES UNIFORMES



SOL&CIELO ENERGÍA S.A.S. E.S.P. - NIT 901562653-9
 info@sol-cielo.com www.sol-cielo.com
 Calle 61 No. 7 - 75 Montería - Córdoba 301 287 2916
Construimos sueños generando progreso para el mundo.



	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SOL&CIELO ENERGÍA SAS ESP	Versión: 2
		Página 8 de 63
		S&C_0002

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ACOMETIDA: Derivación de la red local del servicio de energía eléctrica que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios y, en general, en las Unidades Inmobiliarias Cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general. Se definen los tipos de la acometida como:

TRIFÁSICA: Tres fases o tres fases y un neutro (Tetrafilar).

BIFÁSICA: Dos fases y un neutro (Trifilar).

MONOFÁSICA: Una fase y un neutro (Bifilar).

ACOMETIDA O CONEXIÓN IRREGULAR: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida, o de la conexión, efectuada sin la autorización del prestador del servicio y sin que se mida total o parcialmente el consumo de energía.

ACTA DE INSPECCION O REVISIÓN: Documento consecutivo, preparado como consecuencia de una visita técnica al inmueble del CLIENTE, donde consignan todos los datos, observaciones pertinentes y los resultados de la visita.

AFORO: Actividad tendiente a determinar el consumo del CLIENTE o las necesidades de modificación de la carga autorizada o de los equipos de suministro o la medición del consumo de energía, mediante procedimientos diferentes al uso del equipo de medición.

AGENTE: Personas que realizan por lo menos una actividad del sector eléctrico (generación, transmisión, distribución, comercialización de energía eléctrica).

ALUMBRADO PÚBLICO: Servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio. Su objeto es proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades de las personas y los vehículos.

ANOMALÍA: Alteración o daño en las instalaciones eléctricas o en el medidor del inmueble del CLIENTE que afecta la medida del consumo de energía.

ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE INTERCAMBIOS COMERCIALES - ASIC: Dependencia del Centro Nacional de Despacho de que tratan las Leyes 142 y 143 de 1994, encargada del registro de fronteras comerciales y de los contratos de energía a largo plazo; de la liquidación, facturación, cobro y pago del valor de los actos, contratos y transacciones y en general de todas las obligaciones que resulten por el intercambio de energía en la bolsa, para generadores y comercializadores.

AUMENTO DE CARGA: Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble por solicitud del CLIENTE, o por decisión de la SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

AUTOGENERACIÓN. Aquella actividad realizada por personas naturales o jurídicas que producen energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades.

AUTOGENERADOR. Usuario que realiza la actividad de autogeneración. El usuario puede ser o no ser propietario de los activos de autogeneración.

AUTOGENERADOR A GRAN ESCALA. Autogenerador con potencia instalada superior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.

AUTOGENERADOR A PEQUEÑA ESCALA, AGPE. Autogenerador con potencia instalada igual o inferior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.

CALIBRACIÓN: Operación que bajo condiciones específicas establece, en una primera etapa, una relación entre los valores y sus incertidumbres de medición asociadas obtenidas a partir de los patrones de medición, y las correspondientes indicaciones con las incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medición a partir de una indicación.

CARGA INSTALADA: Es la suma de las potencias nominales de los equipos eléctricos instalados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble.

CARGOS POR USO DE LOS SDL: son los cargos, expresados en pesos por kilovatio hora, \$/kWh, que remuneran los activos de uso de los sistemas de distribución local, SDL, conforme a lo establecido en la regulación vigente.

CARGOS POR USO DE LOS STR: Son los cargos, expresados en pesos por kilovatio hora, \$/kWh, que remuneran los activos de uso de los sistemas de transmisión regional, STR, conforme a lo establecido en la regulación vigente.

CARGOS POR USO DEL STN: Son los cargos, expresados en pesos por kilovatio hora, \$/kWh, que remuneran los activos de uso del sistema de transmisión nacional, STN, conforme a lo establecido en la regulación vigente.

CIRCUITO: Red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área geográfica específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, cada sección o tramo se considera como un circuito.

CLIENTE: Persona natural o jurídica, que puede tener la condición de propietario, poseedor, tenedor, suscriptor, usuario regular o irregular o, de hecho, regulado o no regulado del servicio público domiciliario y que recibe el servicio de energía por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

CLIENTE POTENCIAL: Persona natural o jurídica, que puede tener la condición de propietario, poseedor, tenedor, suscriptor, usuario regular o irregular o, de hecho, regulado o no regulado del servicio público domiciliario y que ha iniciado consultas para recibir el servicio de energía por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

COBROS INOPORTUNOS: Pérdida del derecho para SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o falta de investigación sobre desviaciones significativas, al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas.

CÓDIGO DE REDES: Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedidos por Comisión de Regulación de Energía y Gas a los cuales deben someterse las Empresas de servicios públicos del sector eléctrico y otras personas que usen el Sistema de Transmisión Nacional.

COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Actividad consistente en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o al CLIENTE final.

COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Persona natural o jurídica que comercializa energía eléctrica.

COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG): La función principal de la Comisión es expedir la regulación para el sector de energía eléctrica y gas combustible.

CONEXIÓN: Conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. Los elementos de la conexión comprenden la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.

CONSUMO: Cantidad de kilovatios hora (kWh) de energía activa o kilo vares hora (kVarh) de energía reactiva, recibidos por el CLIENTE en un período de facturación, leídos en los equipos de medición respectivos, o estimados mediante la metodología que este contrato establece.

CONSUMO ANORMAL: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo CLIENTE, o con los promedios de consumo de otros CLIENTES con características similares, presentan desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

CONSUMO DE SUBSISTENCIA: Cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un CLIENTE típico para satisfacer necesidades básicas de acuerdo a lo reglamentado por la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) del Ministerio de Minas y Energía.

CONSUMO ESTIMADO: Consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo CLIENTE, o con base en los consumos promedios de otros CLIENTES con características similares tales como el estrato o la actividad económica, o con base en aforos individuales de carga.

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

CONSUMO FACTURADO: Es el consumo liquidado y cobrado al CLIENTE, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión, para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el CLIENTE, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del CLIENTE.

CONSUMO NO AUTORIZADO: Consumo realizado a través de una acometida no autorizada por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos. Igualmente, es el que se realiza cuando se presenta consumo sin haberse superado las causas que originaron una suspensión o un corte efectivo del servicio.

CONTRIBUCIÓN: Valor que resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación a los CLIENTES pertenecientes a los estratos residenciales 5 y 6, a los industriales y comerciales sobre el valor del servicio.

CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público domiciliario de energía eléctrica en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la ley 142 de 1994, en el presente contrato condiciones uniformes y en las demás disposiciones vigentes que rijan la materia.

COSTO UNITARIO: Es igual a la suma de todos los costos en que incurre el prestador del servicio desde la compra de la energía hasta la entrega de la misma al cliente, en términos de eficiencia. Agrega los valores de la generación, el transporte de la energía y sus pérdidas eficientes, los costos del proceso de comercialización y otros costos del mercado.

CRÉDITO DE ENERGÍA. Cantidad de energía exportada a la red por un AGPE con FNCER que se permuta contra la importación de energía que éste realice durante un periodo de facturación.

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS ELÉCTRICOS: Conducta ilícita, penalizada en el Código Penal Colombiano, consistente en la apropiación de energía eléctrica por cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o los medidores.

DEMANDA MÁXIMA: Potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un período dado, expresada en kilovatios (kW).

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO: Aumento o reducción del consumo en un periodo determinado que sea superior a lo considerado en el presente contrato, comparado con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual.

DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Transporte de energía eléctrica a voltajes iguales o inferiores a 115 kV mediante redes locales. Quien desarrolla dicha actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.

ENERGÍA ACTIVA: Energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo, movimiento, iluminación, calor, etc.

ENERGÍA NO FACTURADA: Energía no facturada dentro del periodo correspondiente, por acción u omisión de la SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP o del CLIENTE.

ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA: Es la energía que se debe intercambiar con condensadores e inductancias y finalmente se almacena en forma de campo eléctrico y campo magnético en transformadores, motores y otros equipos que tienen bobinas. Su unidad es el kilovar-hora, donde VAR se define como Voltiamperio Reactivo.

EQUIPO DE MEDIDA: Conjunto de dispositivos (transformadores de medida, medidores y cableado) destinados a la medición o registro del consumo de energía. En relación con un punto de conexión lo conforman todos los transformadores de medida, medidores y el cableado necesario para ese punto de conexión.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace de acuerdo con los factores y procedimientos que determina la ley.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO: Asignación numérica dada a un inmueble residencial, dentro de la clasificación establecida por las normas vigentes, y que sirve para determinar el monto en el pago de los servicios públicos domiciliarios y si se es sujeto de contribución o beneficiario de subsidio.

EXCEDENTES: Toda exportación de energía eléctrica realizada por un auto generador.

EXPORTACIÓN DE ENERGÍA: Cantidad de energía entregada a la red por un auto generador o un generador distribuido.

FACTOR DE POTENCIA: Relación entre potencia activa (kilovatios) y potencia aparente (kilovoltiamperios) del mismo sistema eléctrico o parte de él.

FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL MEDIDOR: Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los medidores para obtener el consumo real en un período de facturación. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y de potencia:

FACTOR DE UTILIZACIÓN (FU): Porcentaje estimado del período de facturación en que la SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP considera que el CLIENTE tiene en uso los bienes eléctricos.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es el documento de cobro que un prestador de servicios públicos entrega o remite al CLIENTE, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el caso de consumos prepagos, es el acto de cobrar, a solicitud del CLIENTE, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente.

FACTURACIÓN: Conjunto de actividades que realiza la SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para emitir la factura. Comprende: lectura, determinación del consumo, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

FNCER: Son las fuentes no convencionales de energía renovables tales como la biomasa, los pequeños aprovechamientos hidroeléctricos, la eólica, la geotérmica, la solar y los mares

FRONTERA DE COMERCIALIZACIÓN: Corresponde al punto de medición donde las transferencias de energía que se registran permiten determinar la demanda de energía de un comercializador. Estas fronteras se clasifican en: Fronteras de Comercialización entre Agentes y Fronteras de Comercialización para Agentes y Usuarios.

FRONTERA DE COMERCIALIZACIÓN PARA AGENTES Y USUARIOS: Corresponde a una Frontera de Comercialización que permite determinar la demanda de energía empleada por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para la atención de un CLIENTE final. Dependiendo de las condiciones técnicas de cada CLIENTE, podrá ser simultáneamente el sistema de medición empleado por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP la facturación de los consumos realizados por el CLIENTE.

FRONTERA AGRUPADORA: Corresponde a una Frontera de Comercialización para agentes y usuarios que permite determinar la demanda de energía empleada por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para la atención de varios CLIENTES finales, cuyos consumos se encontraban agrupados antes del veintiséis (26) de diciembre de 2011, y cuya medición aguas abajo se realiza de forma individual, al igual que la facturación de sus consumos.

FORMATO DE SOLICITUD DE SUMINISTRO DE ENERGÍA: Preforma preestablecida a través de la cual el CLIENTE solicita formalmente a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP el suministro de energía eléctrica, indicando la modalidad bajo la cual se solicita el servicio (residencial o no residencial, postpago o prepago) y si es de carácter provisional o permanente. A través de este documento el CLIENTE acepta adherirse a las condiciones uniformes del presente contrato.

GENERADOR DISTRIBUIDO, GD: Persona jurídica que genera energía eléctrica cerca de los centros de consumo, y está conectado al Sistema de Distribución Local y con potencia instalada menor o igual a 0,1 MW.

IMPORTACIÓN DE ENERGÍA: Cantidad de energía eléctrica consumida de la red por un autogenerador.

INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA: Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

IRREGULARIDAD: consumo de energía no registrado por el equipo de medida; esta irregularidad se puede configurar en Anomalía Técnica o Manipulación Indebida de las conexiones y/o equipo de medida.

LECTURA: Registro de consumo que marca el medidor.

LIBERTAD REGULADA: Régimen de tarifas mediante el cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales la SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP puede determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al CLIENTE.

LIBERTAD VIGILADA: Régimen de tarifas mediante el cual la SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP puede determinar a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar a la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE MEDICIÓN: Conjunto de acciones o procedimientos tendientes a preservar o restablecer el sistema de medición a un estado tal que garantice su exactitud y la máxima confiabilidad.

MEDIDOR: Es el aparato que mide la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva, o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.

MEDIDOR BIDIRECCIONALES: Determinan en forma independiente el flujo de energía que es tomado e inyectado a la red.

MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA: Dispositivo que mide el consumo y que se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA: Dispositivo de energía que mide el consumo y que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y corriente.

MEDIDOR DE PREPAGO: Dispositivo que permite la entrega al CLIENTE de una cantidad predeterminada de energía eléctrica por la que paga anticipadamente.

MEDIDOR TESTIGO: Dispositivo que mide el consumo del CLIENTE en los casos en los cuales no es posible la medición por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP por acción u omisión del CLIENTE y el cual es colocado en forma paralela al aparato de medida instalado en su inmueble, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento o uso del servicio suministrado.

MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN: Es el conjunto de usuarios regulados y no regulados conectados a un mismo sistema de transmisión regional y/o distribución local, servido por un mismo Operador de Red.

MECANISMOS PARA ASEGURAR EL PAGO: Son las garantías entregadas por el CLIENTE a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP con la finalidad de cubrir el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición de la paz y salvo de que trata el artículo 56 del Reglamento de Comercialización y el momento del cambio de Comercializador cuando así el CLIENTE lo haya dispuesto.

MIGRACIÓN DE USUARIOS A NIVEL DE TENSIÓN SUPERIOR, MUNTS: Es la conexión de un usuario final al sistema de un OR en un nivel de tensión superior al que se encontraba conectado.

MODIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA CARGA CONTRATADA: Procedimiento mediante el cual el suscriptor o usuario solicita a LA EMPRESA el cambio de las características de la carga existente, tales como: tamaño, número de fases, nivel de tensión, etc.

MULTIUSUARIO: Corresponde al CLIENTE cuyo sistema de medición se encuentra al interior de una frontera agrupadora. Su sistema de medida corresponde al de una frontera comercial con o sin reporte al ASIC.

NIC: Número de identificación del contrato. LA EMPRESA lo utiliza para identificar cada uno de los suministros existentes.

NIVEL DE TENSIÓN: Rango de tensión desde el cual se presta el servicio según la siguiente clasificación: (Según la clasificación del RETIE). Alta Tensión: $57.5 \text{ kV} \leq V_{ff} \leq 220 \text{ kV}$; Media Tensión: $1000 \text{ V} < V_{ff} < 57.5 \text{ kV}$; y Baja Tensión: $25 \text{ V} \leq V_{ff} \leq 1000 \text{ V}$

- Nivel 1: Tensión nominal inferior a 1 kV (Baja Tensión)
- Nivel 2: Tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV (Media Tensión)
- Nivel 3: Tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor a 57,5 KV (Media Tensión)
- Nivel 4: Tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV (Alta Tensión) y menor de 220 kV.

NTC: Norma Técnica Colombiana avalada por el ICONTEC.

NOTIFICACIÓN: Es el acto con el cual LA EMPRESA pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el suscriptor o usuario del servicio.

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O NIU: Se refiere al número de identificación que el operador de red asigna a cada uno de los Usuarios conectados a su sistema.

PARTES DEL CONTRATO: Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario. 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.

PRESTADOR DE ÚLTIMA INSTANCIA, PUI: Agente seleccionado para realizar la actividad de Comercialización de energía eléctrica cuando el prestador que ha sido escogido por un Usuario no puede prestar el servicio por las causas definidas en la regulación.

PRUEBAS DE RUTINA: Procedimiento establecido para realizar los ensayos a los transformadores de corriente y transformadores de tensión con el fin de demostrar que estos elementos del sistema de medición mantienen sus características metrológicas.

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

PERÍODO DE FACTURACIÓN: Tiempo transcurrido entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.

PETICIÓN: Solicitud de un CLIENTE dirigida a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta.

PROPIETARIO: Persona natural o jurídica que de acuerdo con el certificado de libertad y tradición tiene el derecho de dominio del inmueble.

PRUEBA DEL MEDIDOR: Procedimiento mediante el cual se verifica la exactitud de un medidor en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Antes de la instalación deberá estudiarse el certificado de calibración y verificar el cumplimiento de los requisitos metrológicos y eléctricos del elemento.

PUNTO DE CONEXIÓN: Punto en el cual un CLIENTE está conectado a un Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local con el propósito de transferir energía eléctrica.

PUNTO DE MEDICIÓN: Punto de conexión donde se encuentra instalado el equipo de medida.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido y que da lugar al cobro de un derecho por este concepto por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

RED DE USO GENERAL: Red pública que no forma parte de acometidas o de las instalaciones internas.

RED INTERNA: Conjunto de redes, ductos, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor, o en el caso de un CLIENTE sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios o condominios sometidos al régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

RED PÚBLICA: Red que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas independientemente de la propiedad de la red.

REDES DE DISTRIBUCIÓN: Conjunto de líneas, equipos, ductos, postearía, subestaciones y equipos asociados, utilizados por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para suministrar energía eléctrica a las acometidas. Son las mismas redes locales.

REFACTURACION: Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.

REGISTRO DE CORTE GENERAL: Armario que almacena los instrumentos de corte individual en los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o condominios. En su defecto, entiéndase como la parte de la acometida en donde se derivan las conexiones a cada medidor.

REGISTRO DE CORTE: Cajilla generalmente empotrada en donde se ubica el dispositivo de corte. En su ausencia, entiéndase por aquel, la parte de la acometida externa más cercana al medidor si lo hubiere. Si no hubiere medidor, entiéndase por tal, la parte de la acometida más cercana al inmueble que permite suspender el suministro del servicio.

REINSTALACIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.

RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.

REVISIÓN: Actividades y procedimientos que realiza SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para verificar el estado de los equipos de medida, sellos de seguridad, instalaciones eléctricas, acometida, líneas y redes eléctricas, buscando corroborar el correcto cumplimiento del contrato o detectar la causa que dio origen a consumos anormales.

SELLO: Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

SERVICIO O MODALIDAD CONTRATADA: Finalidad para la cual el CLIENTE solicita la energía eléctrica a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y que aparece representada en la factura.

SERVICIO RESIDENCIAL: Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Se considera residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.

SERVICIO PROVISIONAL: Servicio de energía eléctrica que se presta transitoriamente a espectáculos públicos, ferias y fiestas, obras en construcción, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas y vallas publicitarias no permanentes, entre otras.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del CLIENTE final, incluida su conexión y medición.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL, SDL: Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los niveles de tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en uno o varios Mercados de Comercialización.

SISTEMA DE MEDICIÓN O SISTEMA DE MEDIDA: Conjunto de elementos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía en el punto de medición.

SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL, STR: Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión al Sistema de Transmisión Nacional y el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el Nivel de Tensión 4 y que están conectados eléctricamente entre sí a este Nivel de Tensión, o que han sido definidos como tales por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Un STR puede pertenecer a uno o más Operadores de Red.

SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento en el valor de la factura al CLIENTE residenciales de los estratos 1, 2 y 3 en los límites que estipula la regulación. Para que un CLIENTE pueda ser beneficiario del subsidio debe cumplir los requisitos establecidos en las leyes 142 y 143 de 1994.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD): Organismo del orden nacional, encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. Para efectos de este contrato se considera CLIENTE.

SUSCRIPTOR COMUNITARIO: Grupo de CLIENTES ubicados en una Zona Especial de Prestación del Servicio representados por: (i) un miembro de la comunidad o una persona jurídica, que es elegida o designada por ella misma y que en ese sentido ha obtenido el reconocimiento del Alcalde Municipal o Distrital, según sea el caso, o (ii) por la junta o juntas de acción comunal de la respectiva Zona Especial, en los términos de la Ley 743 de 2002, y que ha suscrito un acuerdo en los términos del artículo 19 del Decreto 3735 de 2003 (o aquel que lo modifique, adicione o sustituya). Para efectos de este contrato se considera

CLIENTE COMUNITARIO. SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. Para efectos de este contrato se considera CLIENTE POTENCIAL.

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO NO REGULADO: Para todos los efectos regulatorios, es una persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a un determinado valor o a un consumo mensual mínimo de energía, definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el CLIENTE y SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP. A éste se le aplican las condiciones del presente contrato solamente en aquello que no haya sido acordado expresamente por las partes.

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO REGULADO: Persona natural o jurídica que requiere habitualmente de los servicios de la SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y sus compras de energía están sujetas a las tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Para efectos de la aplicación del presente contrato el CLIENTE es el género que comprende las especies: usuario, suscriptor, propietario, poseedor, tenedor y en general las personas obligadas ya sea como parte o solidariamente conforme a lo dispuesto en la ley 142 de 1994, Art. 130.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Interrupción temporal del suministro de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley, en la regulación, en el presente contrato o en las condiciones especiales pactadas con el CLIENTE.

TARIFA: Es el valor resultante al aplicarle al costo unitario, el factor del subsidio o de las contribuciones, según sea el uso de la energía y el estrato socioeconómico para el uso residencial. Dicho valor se aplica a cada kilovatio hora suministrado al CLIENTE.

TRANSFORMADOR DEDICADO: Transformador que presta servicio exclusivamente a un CLIENTE.

UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS: Conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual, cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios, comúnmente se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor y para efectos de este contrato se considera CLIENTE.

USUARIO IRREGULAR O DE HECHO: Es el usuario que sin consentimiento de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y por sus propios medios se ha conectado al sistema eléctrico de la misma, usufructuando el servicio, sin pagar la correspondiente contraprestación.

USUARIOS DE MENORES INGRESOS: Personas naturales que se benefician del servicio de energía eléctrica y que pertenecen a los estratos 1 y 2. Para ser beneficiario del subsidio debe cumplir los requisitos establecidos en las leyes 142 y 143 de 1994.

VERIFICACION DEL SISTEMA DE MEDICIÓN: Conjunto de actividades dirigidas a corroborar que el sistema de medición se encuentre en correcto estado de funcionamiento y conforme a los requisitos establecidos en el Código de Medida.

2. CONDICIONES CONTRACTUALES

2.1. **OBJETO:** El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP S.A E.S.P con N.I.T. 901.562.653-9 (en adelante SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP) presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero, en favor de todos los usuarios regulados y no regulados (en adelante el CLIENTE.) a cambio de un precio que se fijará según las tarifas vigentes de acuerdo con el uso que se le dé al servicio, y de acuerdo con lo establecido al respecto en este CONTRATO. La relación contractual entre SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y el cliente (en conjunto denominadas las PARTES) se regula de conformidad con lo establecido en este documento y la normatividad vigente que le sea aplicable. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP prestará en favor del CLIENTE el servicio de suministro de energía eléctrica al INMUEBLE, bien sea que el mismo se halle habitado por su propietario, usufructuario, poseedor, arrendatario, o tenedor a cualquier título, quien al beneficiarse del servicio de energía eléctrica que prestan LAS EMPRESAS, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas. Se considerará como parte del objeto de este contrato, la prestación por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP de servicios inherentes al suministro de energía. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP declara que en virtud de lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 128 de la Ley 142 de 1994, hacen parte del CONTRATO no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, además de las estipulaciones contenidas en las leyes vigentes y en particular las Leyes 142 y 143 del 1994. Así mismo, hacen parte del contrato las demás Leyes que las modifiquen o adicionen, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y demás reglamentaciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), el Ministerio de Minas y Energía, así como también las Normas Técnicas Colombianas (NTC), cada una de ellas en la órbita de su competencia.

2.2 **PARTES DEL CONTRATO**- Son partes del contrato SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y el CLIENTE, o aquél a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este donde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuantos beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001).

2.3. **ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** En virtud de la suscripción de este CONTRATO, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá suministrar el servicio de energía eléctrica en el INMUEBLE del CLIENTE que pertenezca al Sistema de Interconexión Nacional (SIN) del territorio Colombiano, siempre que le sea permitido por la normatividad vigente en la materia.

2.4. **NATURALEZA DEL CONTRATO:** El presente contrato de servicios además de ser de naturaleza uniforme, consensual, de tracto sucesivo, oneroso y de adhesión, su interpretación y armonización atenderá la jerarquía normativa en materia de servicios públicos domiciliarios, la regulación, los códigos de comercio y civil y las demás normas vigentes aplicables. Las condiciones especiales o particulares que se pacten con el CLIENTE prevalecerán sobre las condiciones uniformes del presente contrato, siempre que no contraríen los principios y reglas establecidas en la ley 142 de 1994.

2.5. **CAPACIDAD DE CONTRATAR:** Podrá ser CLIENTE de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, de conformidad con lo previsto en este documento, cualquier persona capaz de contratar que sea propietaria o habite o utilice de modo permanente un inmueble, que, en ejercicio de su derecho a escoger libremente a su proveedor de energía eléctrica, adhiera al presente CONTRATO, para efectos de que le sea prestado el servicio de suministro de energía eléctrica por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en el INMUEBLE.

	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SOL&CIELO ENERGÍA SAS ESP	Versión: 1
		Página 28 de 63
		S&C_0001

2.6. **TIPO DE CLIENTE:** SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP suministra el servicio bajo la modalidad residencial o no residencial dada las condiciones de uso que el CLIENTE de al INMUEBLE objeto de prestación del servicio. Según la modalidad del suministro, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP dará la tipología o clasificación al CLIENTE. En caso de algún cambio en la modalidad o la tipología asignada por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP al CLIENTE, este deberá informar y acreditar ante SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP de esta situación para realizar los cambios necesarios. La modalidad de atención al CLIENTE residencial es cuando el servicio se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo el área común de los conjuntos habitacionales, las cuales tendrán la misma estratificación de la unidad inmobiliaria a la que pertenece. El CLIENTE residencial tendrá la clasificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, lo cual en caso de ser diferente a la indicada en la factura emitida por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, el CLIENTE deberá notificarlo y acreditarlo, adjuntando la certificación del Departamento de Planeación del respectivo municipio, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará la actualización correspondiente a más tardar al segundo periodo de facturación siguiente al recibo de la notificación. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP también realizará actualizaciones al estrato socioeconómico cuando éstas le sean notificadas por la autoridad competente y serán aplicadas en el mismo plazo o en los plazos indicados en la norma. El CLIENTE no residencial tendrá la clasificación de acuerdo como la información del CIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas de las Naciones Unidas) que sea adoptada por la DIAN u organismos competente, con excepción del CLIENTE oficial, especial, empresas de servicios públicos (ESP o EICE), distritos de riego y zonas francas que tienen una clasificación separada. El CLIENTE es responsable de informar y mantener actualizada a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP de la información de la modalidad de suministro y su clasificación socioeconómica o CIU, sin que la falta de información por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP le ocasione reliquidaciones a su facturación, excepto cuando así lo exprese la Ley o normatividad específica.



SOL&CIELO ENERGÍA S.A.S. E.S.P. - NIT 901562653-9

 info@sol-cielo.com
  www.sol-cielo.com
 Calle 61 No. 7 - 75 Montería - Córdoba
  301 287 2916

Construimos sueños generando progreso para el mundo.



2.7. **Mercado al cual pertenece un CLIENTE:** SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP suministra energía eléctrica en dos tipos de mercados: a) Mercado Regulado: donde el suministro de energía al CLIENTE es retribuido por medio de tarifas sujetas a la regulación expedida por la CREG. b) Mercado No Regulado: donde el suministro de energía se realiza mediante tarifa libres y son remuneradas mediante los precios que libremente se acuerden entre el CLIENTE y SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

2.7.1. **CONDICIONES QUE DEBE CUMPLIR UN CLIENTE PARA SER ATENDIDO EN EL MERCADO NO REGULADO.** SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá atender el suministro de energía en este mercado, siempre y cuando el CLIENTE cumpla con las siguientes condiciones:

- Como persona natural o jurídica tener una demanda máxima superior a un valor en MW o a un consumo mensual mínimo en MWh de energía, definidos por la CREG, por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos. La negociación se realiza a precios acordados libremente entre las partes, a través de contratos bilaterales que deben ser registrados ante el ASIC, de conformidad con la Resolución CREG 024 de 1995. Para efectos de análisis del cumplimiento de estos límites, nose podrá en el momento del análisis, agregar demandas o consumos de otras instalaciones legalizadas, ya sea que éstas pertenezcan o no al mismo CLIENTE.
- Solicitar en forma expresa, si cumple la condición anterior, ser atendido dentro del mercado no regulado.
- Adecuar su sistema de medición de tal forma que cumpla con el Código de Medida y demás normas técnicas, de acuerdo con lo solicitado por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.
- Las demás condiciones establecidas en la Resolución CREG 131 de 1998 y aquellas que la modifique, remplace o sustituya. Siempre y cuando se cumplan los requisitos anteriores, el CLIENTE puede ser atendido en el mercado no regulado en cualquier momento, sin que requiera cumplir con los requisitos mínimos de permanencia exigidos para cambio de Comercializador.

2.7.2. Verificación de los requisitos de demanda y consumo

- A CLIENTES con conexiones existentes, la demanda de potencia o de energía se calculará como el promedio de las facturaciones mensuales, bajo condiciones normales de operación, medida en el sitio individual de entrega durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha en que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP verifica esta condición. según se establece la Resolución CREG 131 de 1998 o aquella que la modifique o sustituya.

- A CLIENTES con conexiones existentes que no cumplan lo anterior, pero prevén aumentar sus requerimientos de energía en forma tal que superen el límite vigente requerido, pueden ser atendidos por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en el mercado no regulado, sujeto al cumplimiento de dicho límite durante cada uno de los seis (6) primeros meses de suministro. El incumplimiento de esta condición hará que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP tome una de las siguientes acciones:

- i) Si antes de ser atendido en el mercado no regulado el CLIENTE era atendido por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en su mercado regulado, procederá a cambiar su condición, atendiéndolo como CLIENTE de su mercado regulado, aplicando las tarifas y demás condiciones propias de este mercado y refacturando los consumos de esos seis (6) meses con las tarifas reguladas aplicables liquidando los intereses moratorios del caso.
- ii) Si el CLIENTE no era atendido por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en su mercado regulado, sino que había realizado un cambio de Comercializador, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP procederá a terminar de manera unilateral el presente contrato y a codificar el registro de la frontera ante el ASIC, para lo cual el usuario deberá firmar la aceptación de perder la calidad de usuario no regulado a partir de esta fecha de cancelación conforme lo establece la regulación CREG 183 DE 2009 o aquella que la modifique o sustituya, el CLIENTE pasará a ser atendido por el cómo usuario regulado en el mercado de comercialización de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP. (Según se establece la Resolución CREG 131 de 1998 o aquella que la modifique o sustituya)

- iii) A CLIENTES con conexiones nuevas o con modificación a las existentes, se les calculará una demanda promedio esperada, con referencia a las características de demanda de un CLIENTE de condiciones similares ya conectado, o con base en las características de su negocio e instalaciones. El incumplimiento de esta condición hará que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP tome una de las acciones del numeral anterior, dependiendo si el CLIENTE estaba o no siendo atendido por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en el mercado regulado.
- a. Se exceptúa el tiempo mínimo de seis (6) meses para el cumplimiento del límite de demanda y energía a los CLIENTES que desarrollen actividades cuyo código CIU esté enmarcado dentro de actividades agroindustriales que procesen cosechas de carácter estacional, quienes podrán ser atendidos por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en el mercado no regulado si demuestran que superan el límite de potencia o energía al menos durante tres (3) meses consecutivos durante cada año. También se exceptúa el CLIENTE cuya condición es ser zona franca, quienes no están sujetos al límite de demanda y consumo para poder ser atendidos en el mercado no regulado.
- b. Para todos los casos anteriores, luego del periodo de verificación y cumplido por parte del CLIENTE los límites establecidos, éste será atendido hacia futuro en el mercado no regulado, así reduzca el valor del límite de demanda y consumo requerido.

2.8. CONSENSUALIDAD DEL CONTRATO. Para la formalización del presente contrato podrá mediar cualquiera de los siguientes presupuestos:

2.8.1. SOLICITUD DE SUMINISTRO: SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP recibe la solicitud de suministro de energía del CLIENTE y estudia la viabilidad de la prestación del servicio. En caso que no sea viable (conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Resolución CREG 108 de 1997), SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP comunicará por escrito al CLIENTE POTENCIAL, indicando expresamente los motivos de la negación, en caso de ser viable la prestación del servicio, el CLIENTE se entiende adherido al presente contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

2.8.2. CESIÓN DEL CONTRATO DE SUMINISTRO: SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá ceder el contrato de condiciones uniformes de suministro de energía eléctrica a otro Comercializador previa notificación al CLIENTE. Así mismo, cuando un CLIENTE pretenda ceder el contrato de suministro a un CLIENTE POTENCIAL requiere del consentimiento expreso por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP. Cuando el CLIENTE realice enajenación del INMUEBLE urbano donde recibe el suministro de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, la cesión operará de pleno derecho, salvo que las partes de la compraventa acuerden lo contrario.

2.9. VIGENCIA DEL CONTRATO: El presente contrato de suministro de energía eléctrica es a término indefinido. Su inicio estará determinado por la fecha de la solicitud del servicio que realice el CLIENTE a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, o por aquella que se incorpore en el Anexo de condiciones especiales que se haya pactado con el CLIENTE, y estará vigente hasta que se presente cualquiera de las causales de terminación previstas en el presente contrato o cuando lo indique el mencionado Anexo de condiciones especiales. En cualquier caso, la vigencia del contrato no podrá ser inferior a un (1) año. Es indispensable para la terminación del presente contrato por parte del CLIENTE, informar a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP con la debida antelación de su nueva situación contractual y del Agente que le continuará suministrando la energía, así como de cumplir integralmente los presupuestos contractuales y normativos establecidos para llevar a cabo dicha terminación.

Para el caso del CLIENTE que es atendido en el mercado no regulado de SOL & CIELOENERGÍA SAS ESP y éste por cualquiera de las razones expuestas en el presente contrato, decide ser atendido en el mercado regulado de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, debe permanecer en este mercado por un periodo de tres (3) años conforme lo establece la regulación CREG 183 DE 2009 o aquella que la modifique o sustituya y se entenderá como el nacimiento de una nueva relación contractual, adhiriéndose a las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

2.10. **AUTORIZACIÓN EL CLIENTE:** libre y voluntariamente, autoriza de manera expresa e irrevocable a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para que obtenga de cualquier fuente y/o reporte, de cualquier base o banco de datos, información o referencias sobre el CLIENTE, y a que se incorpore en éstas su nombre y apellidos o razón social y documentos o números de identificación, y se informe sobre su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de sus cuentas corriente o de ahorros, tarjetas de crédito y en general sobre el comportamiento y cumplimiento de todas sus obligaciones inherentes a la prestación del servicio de energía eléctrica y actividades conexas prestadas por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP La Empresa, al hacer uso de esta autorización se compromete a respetar los derechos, libertades y garantías constitucionales del CLIENTE

2.11. **AVISO DE PRIVACIDAD:** En cumplimiento de lo consagrado en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 142 de 1994, y de las demás disposiciones que les complementen, modifique o sustituyan, los datos personales o información que recolectada por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en desarrollo de su objeto social, tendrá como única finalidad la de ser tratada o empleada durante la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica contratado con nuestros CLIENTES, y hasta la finalización de las obligaciones recíprocas que subsistan entre las partes, en consecuencia la misma será empleada en actividades como:

- La facturación del servicio de suministro de energía eléctrica y de los servicios complementarios que debidamente hayan sido ordenados por el Cliente.
- El envío de información y ofertas tanto de carácter comercial como la relacionada con los servicios que ofrece la Empresa, actualización de datos, encuestas de satisfacción e invitaciones.

• Contactarle y/o informarle sobre el estado de las relaciones contractuales, el estado de las obligaciones entre las partes, gestión de cobro y demás notificaciones que deban hacerse en desarrollo de la prestación del servicio. El anterior tratamiento puede ser realizado directamente por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y/o por un tercero que sea legalmente delegado para ello. Para cumplir las previsiones legales, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP cuenta con un “Lineamiento de protección de datos personales”, que contiene las políticas para el tratamiento de la información recogida, así como los procedimientos de consulta y reclamación que le permitirán hacer efectivos sus derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos, el cual se encuentra disponible en la página web www.sol-cielo.com. Para ejercer estos derechos podrá dirigir su comunicación al correo electrónico info@sol-cielo.com o si lo prefiere entregarla en cualquiera de nuestras sedes. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP adopta las medidas de seguridad previstas en la ley cuyo objetivo es proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en bases de datos, independientemente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

3. CONDICIONES TÉCNICAS

3.1. SOLICITUD DEL SUMINISTRO: El CLIENTE POTENCIAL ya sea con una conexión nueva o existente a la red de distribución o transmisión deberá diligenciar el formato de solicitud de suministro de energía, indicando que se realiza bajo la modalidad de postpago, ya sea que el servicio sea provisional o permanente. El CLIENTE POTENCIAL podrá utilizar los servicios de ingeniería disponibles por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para la realización de sus obras de conexión al STR o SDL, así como la gestión y trámites ante el Operador de Red, previo acuerdo entre las partes. En caso de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP ofrecer el suministro en la modalidad prepago, el CLIENTE interesado debe diligenciar el formato de solicitud de suministro de energía, bajo la modalidad de prepago, y el proceso de facturación se realizará conforme lo disponga la regulación vigente en la materia. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá negar la solicitud del suministro de energía en los siguientes casos:

- a) Cuando el Operador de Red le haya negado la solicitud de conexión al CLIENTE.
- b) Cuando la zona donde el CLIENTE solicita recibir el suministro haya sido declarada como de alto riesgo o área de servicio exclusivo, por la autoridad competente.
- c) Cuando el CLIENTE no cumpla con las condiciones establecidas por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para el suministro de energía.

3.2. SISTEMA DE MEDICIÓN

3.2.1. PARA EL INICIO DE SUMINISTRO. En cumplimiento de la normatividad, como requisito para iniciar el suministro de energía, el CLIENTE debe contar con un sistema de medición electrónico o Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios, que incluye todos o algunos de los siguiente elementos: medidor electrónico o de estado sólido que permite medir la energía activa y reactiva de manera horaria, transformadores de corriente y/o voltaje, cableado para transmitir las señales de tensión y corriente, bloques de bornera de prueba, medio de comunicación, dispositivo e interfaz de comunicación, panel o caja de seguridad y protecciones en caso de requerirse.

En caso de que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP determine que el CLIENTE requiere adecuar el sistema de medición conforme al código de medida, esta le informará las características y parámetros técnicos exigidos en el Código de Medida y normas técnicas aplicables para cada caso. El CLIENTE tiene opción de adquirir parte o todo el equipo de medida con SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, previa cotización de los mismos, o con el proveedor que elija. En todo caso, el medidor y el dispositivo de comunicación deben ser entregados a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para su parametrización y programación antes de su instalación.

Igualmente, el sistema de medición debe ser registrado ante SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, indicando fabricante, características técnicas, número de serie, modelo, tipo de los diversos componentes, certificados de producto y certificados de pruebas de rutina. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá ofrecer medidores inteligentes o prepago según sea el caso de acuerdo con la característica del CLIENTE y los avances tecnológicos que permitan dar mayor precisión a la medida.

3.2.2. Durante el suministro. En vigencia del presente contrato, durante el suministro, como resultado de pruebas rutinarias o revisiones a las instalaciones, conexiones y equipos de medida por iniciativa propia, a petición de otro Agente o del CLIENTE, para verificar su estado y funcionamiento, en caso de que el equipo de medida no esté dando las medidas correctas SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP notificará al CLIENTE y otorgará un plazo entre siete (7) y treinta (30) días para calibrar, mantener, reparar o reemplazar el componente o equipo defectuoso. En caso de que el CLIENTE no lo haga en el plazo establecido, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP lo hará y los costos se cargarán directamente al CLIENTE en la siguiente facturación.

3.3. PROPIEDAD, CUSTODIA Y SEGURIDAD. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y el CLIENTE definirán de común acuerdo la propiedad sobre el sistema de medición o cualquiera de sus elementos, en todo caso, la propiedad sobre los mismos será de quien los hubiere pagado, sin perjuicio de cualquier forma de transferencia de dominio que sobre el mismo se realice. Cuando SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP entrega un medidor a título de arrendamiento, comodato o cualquier otro título sin que opere la transferencia de la propiedad sobre el medidor o sistema de medición, el CLIENTE lo recibirá a título de mera tenencia, por tanto, no habrá lugar a que prescriban a su nombre acciones reivindicadas la propiedad del mismo. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP puede exigir al CLIENTE la instalación del equipo de medición de tal manera que sea protegido contra hurto o daño. Cuando el equipo de medida o uno de sus componentes sea vendido por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP al CLIENTE se dará una garantía no inferior a la que establezcan las disposiciones legales vigentes o las que otorgue directamente el fabricante de estos bienes.

3.4. ADECUACIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN: El proceso de adecuación del sistema de medición del CLIENTE para poder ser atendido por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP dependerá de si se trata de una conexión nueva o de una existente en el sistema de distribución o transmisión.

3.4.1. Conexiones existentes. Si el CLIENTE cuenta con una Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios registrada ante el ASIC, no es necesario adecuar el sistema de medición. No obstante, lo anterior, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará una revisión a las instalaciones y al sistema de medición para verificar su estado, funcionamiento y tomar las medidas necesarias para evitar interferencias no autorizadas, siguiendo el mismo procedimiento que realiza para el acceso al equipo de medida cuando este requiere su adecuación para ser una Frontera Comercial. Procedimiento para el acceso al sistema de medición en caso de adecuación o revisión: Luego de que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP haya instalado o verificado la instalación del equipo de medida, de tal manera que se cumpla las condiciones normativas, procederá a la realización de la visita de revisión, así:

a) SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP coordinará con el Operador de Red y/o el anterior Comercializador la fecha y hora de la revisión. La visita conjunta con Operador de Red y/o Comercializador es requerida siempre que implique rotura de sellos instalados por éstos, o realizar maniobra sobre la red de distribución en el caso del primero.

b) El Operador de Red y/o Comercializador llevarán a cabo la visita conjunta dentro de los tiempos establecidos en el Reglamento de Comercialización o aquel que lo complemente, modifique o sustituya.

c) SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP notificará la fecha y hora al CLIENTE el cual deberá estar disponible y tomar las medidas que considere necesaria en caso de requerirse suspensión del fluido eléctrico.

d) El resultado de la revisión será consignado en la respectiva Acta de revisión de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP la cual será firmada por el CLIENTE, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y/o el Operador de Red y/o anterior Comercializador en caso de haber asistido.

e) Los costos de asistencia del Operador Red, Comercializador y/o SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP serán cobrados al CLIENTE, pudiéndose pactar con SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP la forma de pago. Para todos los efectos al CLIENTE solo le serán facturados los costos eficientes derivados de la ejecución de la actividad particular.

3.4.2. CONEXIONES NUEVAS O CONEXIONES CON MODIFICACIÓN: La modificación de una conexión existente, es tratada como conexión nueva por parte del Operador de Red, por tal razón tanto en la modificación, como en la solicitud de conexiones nuevas, para la adecuación del sistema de medición antes de la puesta en servicio, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realiza procedimiento que a continuación se describe. Puesta en servicio de la conexión: Luego de que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP haya instalado o verificado la instalación del equipo de medida, de tal manera que se cumplan las condiciones técnicas normativas, para la puesta en servicio SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP procederá así:

- a) SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP solicitará al Operador de Red la visita del recibo técnico, el cual dará respuesta a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes indicando la programación del recibo técnico en los plazos normativos según el nivel de tensión de la conexión.
- b) SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará las acciones normativas necesarias en caso de no programación o no asistencia del Operador de Red a la visita de recibo técnico.
- c) Al finalizar la visita de recibo técnico SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP suscribirá con el Operador el CLIENTE un acta en la que conste los resultados y las observaciones de la misma.
- d) En el evento de que en el acta se deje constancia de la necesidad de adecuar las obras de conexión, el CLIENTE deberá asegurarse de dar cumplimiento de la solicitud de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP de la conexión. En este caso, habrá una nueva visita de recibo técnico, dentro de los siete (7) días hábiles luego de que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP le informe al Operador de Red que se han terminado las adecuaciones requeridas.
- e) Una vez conforme el recibo técnico de la conexión, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá solicitar ante el ASIC el registro de la Frontera Comercial.
- f) Con la confirmación del Registro de la Frontera Comercial por parte del ASIC al Operador de Red, éste comunicará a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP la fecha y hora de la programación de la puesta en servicio de la conexión la cual en todo caso no será mayor a dos (2) días calendario siguientes a la fecha de registro de la Frontera Comercial, para los niveles de tensión 1, 2 y 3. Para el nivel de tensión 4 no será mayor a dos (2) meses.
- g) SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará las gestiones normativas necesarias en caso de que el Operador de Red no asista a la puesta en servicio de la conexión programada.

h) Con independencia del acta de recibo técnico que se suscriba con el Operador de Red, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP suscribirá un acta de instalación del sistema de medición la cual contendrá como mínimo la siguiente información: Fecha de la instalación, hora de inicio y finalización de la diligencia, características generales de la conexión y de los equipos de medida, cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados, diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble, Lectura inicial o parámetros iniciales del medidor, propiedad de la conexión y el equipo de medida, número de serie del certificado de calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación o certificado de producto, nomenclatura del inmueble, nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende, observaciones sobre el estado del equipo de medida, observaciones de quien atiende la visita de instalación por parte del CLIENTE.

4. Registro de la Frontera de Comercialización El objeto del registro de la Frontera Comercial es identificar a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP como Comercializador que representa el CLIENTE ante el mercado eléctrico colombiano y responsable de la correcta medición de los consumos que a través de este sistema de medición se realicen. Para iniciar el proceso de registro, el CLIENTE debe suministrar a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP los siguientes documentos o garantizar las siguientes condiciones:

- a) Que haya cumplido una permanencia mínima de doce (12) meses con el Comercializador que le atiende y que no tenga un contrato a término definido vigente.
- b) Certificado de Paz y Salvo expedido por el anterior Comercializador, en caso de conexiones existentes o servicios provisionales en caso de conexiones nuevas.
- c) Constancia o prueba de que el CLIENTE ha asegurado al Comercializador que le atiende el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición de la paz y salvo y la fecha de Registro de la frontera Comercial por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

El proceso de registro toma un tiempo reglamentario en el cual el ASIC estudia la solicitud, donde verifica el lleno de los requisitos para proceder con el registro, y si hay lugar a ello, solicita las aclaraciones y realiza las verificaciones a las objeciones que presenten los terceros interesados. Los terceros interesados como el Comercializador que atiende al CLIENTE o el Operador de Red, pueden realizar observaciones o manifestar su desacuerdo con la solicitud de registro que realice SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP. La información y documentación aportada por el CLIENTE para el proceso de registro debe gozar de idoneidad para evitar objeciones en este sentido, caso contrario, el ASIC procederá a no dar trámite a la solicitud de Registro, sin que implique para SOL& CIELO ENERGÍA SAS ESP responsabilidad alguna frente al CLIENTE. En caso de que la objeción al registro resulte válida por causas atribuibles al CLIENTE, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP se reserva el derecho de emprender las acciones legales tendientes a recuperar los costos en que haya incurrido durante el proceso de registro. A partir de la fecha en que quede en firme el registro, o a partir de la puesta en servicio en el caso de conexiones nuevas, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP inicia el suministro de energía, lo cual será comunicado al CLIENTE con copia del respectivo certificado.

5. Derechos y obligaciones de las partes Son derechos y obligaciones del CLIENTE y de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, los establecidos en el presente documento, en las Leyes 142 y 143 de 1994, las Resoluciones CREG 025 de 1995, 108 de 1997, 156 de 2011 y las demás normas vigentes que les complementen, modifiquen o sustituyan.

5.1. Derechos del CLIENTE. El CLIENTE tiene derecho a:

- a) Recibir un servicio continuo y de buena calidad.
- b) Participar de la gestión y control de los prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios.
- c) Un tratamiento tarifario igual con cualquier otro consumidor con características de costos iguales para la empresa.
- d) Recibir oportunamente la factura.
- e) Una correcta estratificación y aplicación del régimen de subsidios y contribuciones.

- f) Un contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes
- g) Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- h) La Atención de quejas, peticiones, reclamaciones, y recursos en los términos establecidos por la ley.
- i) Elegir el prestador del servicio cuando en la región existan dos o más empresas que presten un mismo servicio
- j) Que se le notifique de todas las actuaciones que realice SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP con ocasión del presente contrato, y que puedan llegar a tener repercusiones sancionatorias y/o de contenido crediticio, en virtud del agotamiento del debido proceso
- k) Los demás derechos derivados de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

5.2. **OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** En desarrollo de la presente relación contractual el CLIENTE se obliga con SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP a:

- a) Dar al servicio contratado únicamente el uso que fue convenido.
- b) Hacer uso racional del servicio.
- c) Permitir el acceso al sistema de medición para determinar los consumos.
- d) Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones.
- e) Velar por el adecuado estado del sistema de medición, acometidas y de las instalaciones.
- f) Informar cuando sea necesario reparar o reemplazar el sistema de medición.
- g) Realizar el pago oportuno de la factura.

- h) Realizar la reparación, reemplazo o mantenimiento del sistema de medición (medidor o alguno de los elementos que lo integran), dentro de los términos regulatorios y normativos, cuando SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP lo haya solicitado, de acuerdo con lo establecido en el Código de medida (Resolución CREG 038 de 2014 o aquella que la modifique, reemplace o sustituya). Tal mantenimiento se realiza acorde al Procedimiento Mantenimientos Programados de Fronteras Comerciales, publicado en la página web de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP o notificado previamente al usuario.
- i) Permitir a la empresa las revisiones a las instalaciones, acometida y medidor.
- j) Permitir a la empresa el acceso al inmueble para ejecutar las medidas de suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, cuando haya lugar a ello.
- k) En caso de terminar unilateralmente el presente contrato e iniciar un proceso de cambio de comercializador, constituir un mecanismo de garantía para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición de la paz y salvo y la fecha de Registro de la frontera Comercial por parte del nuevo prestador.
- l) Mantener actualizada su información en la base de datos de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.
- m) Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP o empleados de los contratistas de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.
- n) Mantener el factor de potencia inductivo (coseno phi inductivo) de las instalaciones igual o superior a punto noventa (0.90). SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP exigirá al CLIENTE que a aquellas instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, que instale a su costo los equipos apropiados para controlar y medir la energía reactiva.
- o) Mantener el factor de potencia capacitiva (coseno phi capacitivo) de las instalaciones igual o superior a punto noventa (0.90). SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP exigirá al CLIENTE que a aquellas instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, que instale a su costo los equipos apropiados para controlar y medir la energía reactiva.

Las demás obligaciones derivadas de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, la Ley 142 de 1994 y demás normas expedidas por autoridades competentes

p) Pagar los costos asociados al Mantenimiento Programado del Sistema de Medición, realizado por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, en el ámbito de lo establecido en el Código de medida. Será responsabilidad del CLIENTE, efectuar o permitir las reparaciones que sean encontradas en los mantenimientos previstos en este literal, por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, o por personal competente, ciñéndose a los procedimientos establecidos en el presente contrato.

q) En el caso en que EL CLIENTE de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP desee convertirse en un Autogenerado a pequeña escala AGPE, éste debe cumplir con las condiciones para la conexión dispuestas en la Resolución CREG 030 de 2018, 174 de 2021 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

5.3. **DERECHOS DE SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP:** En desarrollo de la presente relación contractual SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP tiene el derecho a:

- a) Medir y facturar los consumos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
- b) Exigir el pago de la factura relacionada con la prestación del servicio de energía.
- c) Suspender y Cortar el servicio de energía cuando se den las causales establecidas.
- d) Requerir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación.
- e) Los demás derechos derivados de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

5.4. **OBLIGACIONES DE SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.** En desarrollo de la presente relación contractual SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP se obliga con el CLIENTE a:

- a) Informar al CLIENTE de las condiciones del servicio y los precios.
- b) Intermediar ante el Operador de Red durante las etapas de previas a la puesta en servicio de una conexión nueva.
- c) Medir, facturar y recaudar los cargos que deban aplicarse con ocasión del consumo y otros conceptos asociados a la prestación del servicio.
- d) Gestionar la cartera.
- e) Gestionar y/o realizar la reconexión del servicio.
- f) Notificar al CLIENTE de todas las actuaciones que realice con ocasión del presente contrato, y que puedan llegar a tener repercusiones sancionatorias y/o de contenido crediticio, en virtud del agotamiento del debido proceso.
- g) Indicar en la facturación las compensaciones a que haya lugar por calidad en la prestación del servicio por parte del Operador de Red.
- h) Expedir la facturación, con información clara y precisa.
- i) Investigar las desviaciones significativas previamente a la facturación del consumo.
- j) Responder de forma oportuna a las solicitudes, peticiones, reclamos, quejas y/o recursos del CLIENTE dentro de los términos que establece la normatividad vigente en la materia.
- k) Realizar el Mantenimiento Programado del Sistema de Medición, en el ámbito de lo establecido en el Código de medida, con cargo al CLIENTE. La frecuencia de estos mantenimientos será la establecida en el Código de Medida y su alcance según lo definido en el procedimiento que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP ha publicado en su página web.

l) Tratar al CLIENTE de forma respetuosa.

m) Informar las condiciones uniformes de prestación del servicio.

n) Las demás obligaciones derivadas de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, la Ley 142 de 1994 y demás normas expedidas por autoridades competentes.

o) Recibir los excedentes producidos por los Autogeneradores a Pequeña Escala en los términos y condiciones previstos en la regulación vigente.

p) Liquidar, facturar e informar los valores correspondientes a los créditos de energía, exportación e importación de energía, y excedentes de acuerdo con la regulación vigente.

6. Acerca del sistema de medición y de la determinación del consumo La determinación del consumo de manera individual es un derecho que tienen el CLIENTE y SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en razón a que es el consumo el elemento principal que permitirá calcular el precio o valor del presente contrato, empleando los instrumentos de medida que la tecnología tenga disponible. Para su materialización será obligación del CLIENTE adquirir, instalar, mantener y reparar los instrumentos de medida necesarios. La forma de determinar el consumo depende si la medición es individual o colectiva, y del sistema de medición que posea el CLIENTE en particular.

6.1. Determinación del consumo cuando existe equipo de medida

6.1.1. Determinación del consumo con medición individual

- Cuando el sistema de medición es una Frontera Comercial. El consumo se determina como la sumatoria de los valores de energía horaria registrados por el medidor electrónico durante un periodo determinado.

- Cuando el sistema de medición es de inducción o electrónico sin perfil de carga: El consumo se determina como la diferencia de lecturas entre el final y el inicio de un periodo determinado, afectada por el múltiplo en caso de medición semi-directa o indirecta. El CLIENTE con medición individual cuyo sistema de medición registra la energía generada por plantas eléctricas de respaldo, le será descontada esta energía generada para el mismo periodo de determinación de consumos, siempre y cuando dicha generación posea una medición de la energía que entrega. Para el caso de Unidades Inmobiliarias los descuentos se realizarán de acuerdo con los coeficientes de copropiedad de los bienes de dominio particular que integran la copropiedad, lo cual debe ser autorizado por la Asamblea de Copropietarios, dicha decisión debe constar en el acta de la asamblea debidamente suscrita, previa notificación expresa a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

6.1.2. Determinación del consumo con medición colectiva o con Frontera de Comercialización Agrupadora

- Para el caso de un CLIENTE contenido en una Frontera de Comercialización Agrupadora. El consumo se determina por diferencia, es decir como la diferencia entre el consumo determinado en la Frontera de Comercialización Agrupadora y la sumatoria de los consumos individuales de los demás CLIENTES agrupados si tienen medición individual. En este caso los consumos no son horarios sino un valor total para el periodo.
- Para el caso de un CLIENTE con medición colectiva. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y se utilice por varias personas naturales o jurídicas, existe un único suscriptor frente a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, el consumo se determina como si tuviese medición individual y se factura entre las partes entre los CLIENTES finales, el proceso se realizará de la siguiente forma, primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del equipo de medición colectiva y luego se dividirá ese consumo entre el número de suscriptores o usuarios. sin perjuicio de que existe un único suscriptor ante SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP. Esto no impide a cualquier CLIENTE que exija a SOL& CIELO ENERGÍA SAS ESP la medición individual de sus consumos para lo cual debe instalar el equipo de medida según las condiciones técnicas exigidas por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

6.1.3. Determinación del consumo en medidores prepago. El CLIENTE que tenga un equipo de medida de prepago, el consumo se determinará por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el CLIENTE acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

6.2. Métodos para determinar el consumo sin equipo de medida. Para el caso del CLIENTE que le corresponda una frontera comercial con reporte al ASIC, se aplicaran los medios de estimación por integración de la medida de potencia activa o curvas típicas que establecen los literales a y b del artículo 38 de la Resolución CREG 038 de 2014 (Código de Medida) o aquella que la modifique, remplace o sustituya. Para la determinación del consumo facturable en las fronteras sin reporte al ASIC, por regla general, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP determinará el consumo con base en los registros del sistema de medición. En caso de no ser posible SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP cuenta con los siguientes métodos para su determinación:

6.2.1. **Aforo individual de carga:** Consumo calculado a partir de los equipos eléctricos que tiene instalado el CLIENTE en el inmueble y se determina así: $Cc = Ci \times Fu \times 720 \text{ Horas} / \text{mes}$ Donde: Cc: Consumo Calculado Ci: Carga Instalada obtenida como la suma de las potencias nominales de los equipos eléctricos instalados en el inmueble que son susceptibles de ser conectados y usados. En caso de tener inconvenientes en la verificación de las potencias nominales puede utilizarse mediante mediciones las potencias instantáneas (Pi) en lugar de los Ci, así: $Pi = VT \times IT + VR \times IR + VS \times IS$ Donde los valores de V e I corresponden a los Voltajes y Corrientes en cada fase respectivamente. Fu: Factor de utilización, porcentaje de utilización de los equipos eléctricos y depende del tipo de CLIENTE así:

- i) Residencial 20%,
- ii) No Residencial 30% por cada jornada de 8 horas o menos, hasta un 90%,

iii) Alumbrado Público 50%. En caso de Fu diversos se calcula de acuerdo con la siguiente tabla, pero sin limitarse, el Cc Total se calcula como la sumatoria de los Cc individuales por equipo eléctrico:

Equipo Eléctrico	Fu Tipo	Condición	Equipos de soldadura	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Horno de Cocina o Micro-ondas				5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Duchas y Calentadores de Paso				5%	Todos	Si supera el 50% del aforo total
Motores				5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Estufas eléctricas				5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Equipos de soldadura				30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos				30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de cerámica principal				30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de cerámica adicionales				10%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Equipos de Rayos X				30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Puentegrúas				10%	Todos	Si supera el 50% del aforo total

6.2.2. Promedio de consumos anteriores (Cp): Se toma el promedio de consumo de los últimos 6 periodos si estos son mensuales o 3 periodos si estos son bimensuales propios del CLIENTE que atiende SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

6.2.3. Promedio de estrato socio-económico o modalidad del servicio: Se toma el promedio de consumo de los últimos seis (6) periodos si estos son mensuales o tres (3) periodos si estos son bimensuales, de los CLIENTES atendidos por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP que pertenezcan al mismo estrato socio-económico o modalidad de servicio.

6.3. Determinación del consumo cuando el CLIENTE carece de medidor individual porque técnicamente no es factible, por razones de seguridad o de interés social

- Si el CLIENTE es residencial, el consumo se determina con la metodología de Promedio de estrato socioeconómico.
- Si el CLIENTE es no residencial, el consumo se determina con base en Aforo Individual de Carga.

6.4. Equipo dañado o ausencia de medición cuando se ha retirado el equipo para calibración, verificación, reparación o reemplazo Cuando el medidor o uno de sus elementos necesarios para la determinación del consumo, está dañado o es retirado para calibración, verificación, reparación o reemplazo, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP determinará el consumo con base en el Promedio de consumos anteriores (Cp). Luego de una prueba, en caso de determinarse que el equipo de medida determina los consumos de manera incorrecta, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará el ajuste al consumo con base en el Cálculo por porcentaje registrado por el medidor, como se muestra a continuación. $Cc = Cp / Prm$. Donde: Cc: Consumo Calculado Cp: Promedio de consumos anteriores Prm: Porcentaje que, de acuerdo con las pruebas realizadas, registraba el medidor.

6.5. Falta en la medición por acción u omisión de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP. La falta de medición por acción u omisión de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, le hará perder el derecho a recibir el precio de la energía.

Se incluye como omisión de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, cuando transcurrido un plazo de seis (6) meses después de la conexión del CLIENTE, ésta no ha instalado el sistema de medición o cuando luego de pasados 30 días después de haber solicitado al CLIENTE calibración, modificación o reemplazo al sistema de medición éste no lo hace y SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP no procede inmediatamente a realizarlo por su cuenta y a cargo del CLIENTE. En caso de cualquier reclamación del CLIENTE, corresponde a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP probar que realizó toda la gestión oportuna para efectuar la medición. Si SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP observa que se dificulta el acceso al sistema de medición para determinar el consumo, ésta podrá exigir al CLIENTE localizarlo en zonas de fácil acceso. Si SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP ha suspendido el servicio al CLIENTE por falta de medición debida a acción u omisión del CLIENTE derivada del difícil acceso al sistema de medición, para reconectar el servicio ésta podrá exigir cambio en su localización.

6.6. Falta en la medición por acción u omisión del CLIENTE. Cuando el CLIENTE por acción u omisión no permita la toma de lectura en el sistema de medición, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá suspender el servicio o dar por terminado el contrato de suministro de energía. En estos casos el consumo se determinará mediante Aforo Individual de Carga.

6.7. Critica a los consumos determinados y desviaciones significativas SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará critica o análisis a los consumos determinados antes de su facturación o cuando el CLIENTE no se encuentre de acuerdo con los mismos. Se entenderá que el consumo determinado presenta una desviación significativa, en el periodo de facturación correspondiente, cuando hay aumentos o reducciones respecto al Promedio de consumos anteriores (Cp) en un porcentaje de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla

- | Rango de Medición (kWh) | Promedio | % de Incremento | % de Diminución |
|--------------------------|----------|--|-----------------|
| 1. Desde 0 a 150 | 70% | 70% | |
| 2. Desde 150 a 300 | 60% | 60% | |
| 3. Desde 300 a 800 | 50% | 50% | |
| 4. Desde 800 en adelante | 35% | En caso de determinarse una desviación significativa a los consumos determinados, se procederá de la siguiente manera: | |

a) SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP determinará el consumo con base en el Promedio de consumos anteriores (Cp) en caso de conexiones existentes o con base en aforo individual de carga en caso de conexiones nuevas menores a seis (6) meses.

b) SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP practicará visitas de inspección y pruebas técnicas con el fin de precisar la(s) causa(s) de la desviación, como parte de una investigación a la misma. Los resultados de las visitas quedarán consignados en un acta de revisión. En la factura de cobro al CLIENTE aparecerá la causa de la desviación.

c) En caso de encontrar irregularidades SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará las gestiones tendientes a la normalización de la medición. El costo de la visita por investigación de desviaciones significativas no tendrá cargo al CLIENTE.

d) Obtenidos los resultados de la investigación, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP ajustará la diferencia entre los valores de las mediciones reales y lo facturado y se cargará o abonará al CLIENTE en la siguiente facturación según sea el caso, desde el momento en que se identificó debidamente una desviación significativa y cobrará al CLIENTE los costos incurridos en la normalización en caso de haber existido anomalía. Lo anterior, se realizará con respeto a las garantías constitucionales y legales del debido proceso, el derecho de defensa y contradicción acorde con los términos de la norma vigente

6.8. Acceso a la información del equipo de medida. Con el fin de determinar los consumos, además de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, el CLIENTE y el Operador de Red tienen derecho al acceso directo de la información del equipo de medida, lo cual el CLIENTE está obligado a permitir.

6.9. Daños en componentes del sistema de medición que afecte la determinación u obtención de consumos Cuando por petición y autorización del CLIENTE, solicitud del Operador de Red o por iniciativa propia de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, se realicen pruebas al equipo de medida para verificar su estado y funcionamiento y como resultado se encuentren observaciones técnicas sobre el mismo, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP notificará al CLIENTE para que efectúe la calibración, reparación o reposición del equipo o del elemento defectuoso, en un plazo no mayor a un periodo de facturación. No es obligación del CLIENTE cerciorarse que el equipo de medida funcione en forma adecuada, pero si SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP determina que éste o cualquiera de sus componentes impiden la correcta determinación y obtención del consumo, si es su obligación normalizar su funcionamiento. Si el CLIENTE no realiza lo solicitado en el plazo estipulado, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP procederá a realizar la acción correspondiente en lugar del CLIENTE, trasladándole los costos en que incurra, previa notificación.

6.10. Sellos SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP protegerá el sistema de medición de manipulaciones o interferencias no autorizadas, intencionales o accidentales, para lo cual suministrará e instalará los sellos de seguridad que considere necesarios, sin que estos dificulten las actividades de lectura o gestión sobre los sistemas de comunicación.

También se permitirá la instalación de sellos por parte del Operador de Red en caso que la normatividad lo indique. En todo caso, el retiro o rotura de sellos deberá ser por parte del Agente que los instaló lo cual deberá coordinarse con SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP una revisión conjunta. En caso de rotura, daño o apertura de los sellos de seguridad para realizar intervención al medidor o transformadores de medida para realizar cambio en sus parámetros o alterar su funcionamiento que afecte la correcta determinación de los consumos, estos requerirán ser calibrados de nuevo por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad competente.

6.11. Medición, determinación y cobro de Energía Reactiva El cobro de energía reactiva es una penalización establecida por la regulación al CLIENTE con la finalidad de evitar el incremento del consumo de energía reactiva, ya que el mismo produce un aumento en la circulación de corriente eléctrica, limitando la cantidad de potencia activa que puede ser transportada a través de las redes y generando cambios de voltaje que afectan el rendimiento del sistema de distribución, transmisión y transporte. En tal sentido, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará la medición y determinará el consumo de energíareactiva a aquellos CLIENTES que su sistema de medida posea los instrumentos idóneos para tal fin. Acorde con lo definido en la metodología de remuneración de la actividad de distribución (Res CREG 015 de 2018), el cobro del transporte de la energía reactiva se deberá efectuar cuando:

a) En caso de que la energía reactiva inductiva consumida por el CLIENTE, sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa que ha consumido en un mismo periodo. En el caso que la energía activa sea igual a cero (0) y exista transporte de energía reactiva, el cobro del transporte de energía reactiva se efectuará sobre la totalidad de la energía reactiva registrada en dicho periodo.

b) En el caso que se registre transporte de energía reactiva capacitiva, independientemente del valor de la energía activa, se cobrará la energía reactiva sobre la totalidad de energía reactiva registrada.

6.11.1. CLIENTE con Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios. El cobro del transporte de la energía reactiva se efectuará con base en la siguiente expresión: $CTER = ER * M * D$ Donde: CTER: Cobro del transporte de energía reactiva ER: Cantidad de energía reactiva transportado en exceso sobre el imite M: Factor de penalización asociado al periodo mensual en el que se presenta el transporte de energía reactiva en exceso sobre el limite variando entre 1 y 12 D: Cargo por uso del SDL El exceso de energía reactiva (inductiva o capacitiva) se determina para cada periodo horario de medición y facturación aplicando los criterios del numeral

6.11. Cuando el transporte de energía reactiva en exceso sobre el límite se presente durante cualquier periodo horario en diez días (10) o menos, la variable M será igual a 1. Cuando el transporte de energía reactiva en exceso sobre el límite se presente durante

cualquier período horario en más de diez (10) días en un mismo mes calendario, la variable M será igual a 1 durante los primeros 12 meses en los que se presente esta condición y, a partir del décimo tercer mes de transporte de energía reactiva con la misma condición, esta variable se incrementará mensualmente en una unidad hasta alcanzar el valor de 12. Si la condición desaparece durante más de seis meses consecutivos, la variable reiniciará a partir de 1. El inicio de la aplicación de este numeral será de acuerdo con la vigencia del Capítulo 12 del Anexo general de la Resolución CREG 015 de 2018 o aquella que la modifique remplace o sustituya.

6.11.2. CLIENTE con medidor de reactiva de inducción o electrónico sin medición horaria. En este caso el cobro de energía reactiva en exceso (inductiva o capacitiva) se calcula como según los literales a) y b) del numeral 6.11 para el mismo periodo de lectura y facturación en el cual se encuentre el CLIENTE. 6.11.3. CLIENTE con medidor que no permite el registro de energía reactiva. En este caso el Operador de Red podrá agregar al sistema de medición, equipos de medida de energía reactiva para identificar si el CLIENTE consume en exceso energía reactiva. En estos casos, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP procederá a partir de la fecha de instalación de estos equipos a realizar la medición de la energía reactiva y su cobro si es el caso.

6.11.4. Liquidación y facturación de la energía reactiva. La energía reactiva en exceso es cobrada por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en la factura donde cobra la energía activa para el mismo periodo, conforme los valores aprobados por la CREG.

7. Revisiones y Mantenimientos al sistema de medición

7.1 Revisión de las instalaciones y el sistema de medición SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará revisión a la acometida, instalaciones y sistema de medición por solicitud del CLIENTE, del Operador de Red o como parte de un programa rutinario o investigaciones de desviaciones significativas. Si es el CLIENTE quien solicita la revisión:

- a) SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP le informará la fecha y hora aproximada de la misma.
- b) Al momento de llegar a las instalaciones del CLIENTE, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP procederá a la debida identificación.
- c) Si como resultado de la revisión se encuentra que la conexión, acometida y sistema de medición se encuentra en correcto estado y funcionamiento, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP procederá a realizarle el cobro al CLIENTE los costos en que haya incurrido por realizar esta visita, los costos de los sellos de seguridad y los costos incurridos en las pruebas de laboratorio en caso de haber sido necesario. El CLIENTE será notificado de la existencia de estos cobros, al momento de realizar su solicitud de revisión y de manera previa a la misma.

Si la revisión se debe a solicitud del Operador de Red, como rutina de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP o investigación a desviaciones significativas: a) Al momento de llegar a las instalaciones del CLIENTE y luego de la debida identificación, SOL & CIELO ENERGÍASAS ESP le informará sobre el derecho que le asiste de estar presente durante la revisión o en su lugar nombrar a un representante idóneo, para lo cual el CLIENTE contará con un tiempo de quince (15) minutos. b) Cuando la revisión no sea atendida por el CLIENTE, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP procederá a sellar la instalación eléctrica para evitar cualquier tipo de intervención e informará al CLIENTE la fecha en que se adelantará la revisión con el objeto de garantizar su presencia, si el CLIENTE no asiste o no designa a un representante, se entenderá que existe omisión por parte del CLIENTE y dará derecho a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para adelantar la revisión.

En cualquiera de los casos de una revisión, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP levantará un acta de la revisión donde constará mínimo lo siguiente: Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia, objeto de la diligencia, características generales de la conexión y de los equipos de medida, cantidad y serie de los sellos de seguridad, características técnicas de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble, lectura inicial y final del medidor, datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida, número de serie del medidor y el número de resolución de acreditación, nomenclatura del inmueble, acciones realizadas durante la revisión, observaciones sobre el estado del equipo de medida, nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende, observaciones de quien atiende la visita por parte del CLIENTE y firma de los asistentes. En caso que el CLIENTE o su representante se niegue a firmar el acta o no esté presente en la visita, luego de una segunda citación, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP dejará constancia en la misma de tal circunstancia y de los motivos de la negación en caso de conocerlos, buscando en lo posible la firma de un testigo, el cual puede ser autoridades de policía o similares. El acta contendrá además una declaración donde se deja constancia de que al CLIENTE le fue suministrada toda la información y lo ocurrido durante la revisión. Copia de esta acta de revisión será entregada al CLIENTE en el sitio, con la respectiva constancia de recibo o ser enviada mediante correo certificado en caso de no estar presente el CLIENTE. En caso de ser necesario se procederá con el retiro de medidor o uno de los componentes del sistema de medición que impida la determinación del consumo, ya sea por sospecha de mal funcionamiento, por solicitud del CLIENTE en el sitio o por ausencia o ruptura de sellos de seguridad o indicio de interferencias no autorizadas al sistema de medición, con el fin de enviarlo a pruebas a un laboratorio debidamente acreditado. Según sea el caso, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP determinará el consumo de acuerdo con las metodologías indicadas en el numeral 8 del presente contrato. PARÁGRAFO.

Cargos por servicios. Los cargos por calibración del medidor, configuración y programación del sistema de medición, las revisiones, las reconexiones y reinstalaciones serán cobrados por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP al CLIENTE bajo el concepto de costos eficientes en que incurra, en términos de hora-hombre y transporte al sitio y serán publicados por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en enero de cada año. Igualmente, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP informará al CLIENTE los servicios asociados con la conexión, suministro e instalación del sistema de medición y de la acometida, y en general cualquier otro servicio que está en capacidad de suministrar o

prestar, informando los precios, para que este tenga la opción de contratarlos con SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP o con un tercero. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, previa autorización del CLIENTE, podrá cobrar estos servicios a través de la factura donde cobra el consumo y demás servicios inherentes al objeto del presente contrato.

7.2. Mantenimientos programados al sistema de medición

7.2.1 Para Fronteras comerciales con reporte al ASIC En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la Resolución CREG 038 de 2014 (Código de medida), SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará los mantenimientos de los sistemas de medición de las fronteras comerciales con reporte al ASIC con la periodicidad indicada en dicho Código. La responsabilidad de realizar el mantenimiento corresponde a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y al CLIENTE, y debe corresponder al procedimiento de mantenimientos del sistema de medición definido por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y al plan anual de mantenimientos y re-calibraciones que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP ha publicado en su página web. El costo del mantenimiento y las pruebas que se requieran, estarán a cargo del CLIENTE, este cargo, será publicado en los costos eficientes que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realiza en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Comercialización. De acuerdo con los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, el CLIENTE puede escoger libremente quién desarrolle las actividades señaladas en este numeral, considerando que la calibración sea realizada en un laboratorio acreditado. Para lo anterior, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP debe notificar al CLIENTE con una anticipación de seis (6) y de tres (3) meses al vencimiento del plazo máximo previsto para la realización del mantenimiento. Según el procedimiento mencionado, una vez surtido las etapas previas al mantenimiento y en el evento que el CLIENTE no permita las actividades del mantenimiento o se encuentre ausente en la fecha programada de visita, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá suspender el servicio (según el literal h, del literal 11.5.1 del presente contrato) hasta tanto el CLIENTE permita el acceso para efectuar las actividades propias del mantenimiento.

7.2.2 Para Fronteras comerciales sin reporte al ASIC En el caso de las fronteras comerciales sin reporte al ASIC (CLIENTES ubicados al interior de las fronteras agrupadoras), para el mantenimiento del sistema de medición se aplicará el procedimiento establecido para las desviaciones significativas. Una vez identificada la desviación se procederá a una prueba y/o verificación en campo y de acuerdo con el resultado de esta prueba se podrá solicitarla calibración o cambio del elemento defectuoso o del equipo de medida. Si el sistema de medida es propiedad del CLIENTE se debe proceder según lo indicado en el numeral 7.1 del presente contrato.

8. RECUPERACIÓN DE ENERGÍA: SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá determinar y cobrar la energía que el CLIENTE consumió y no pagó porque no fue posible su correcto registro en el sistema de medición en los siguientes eventos:

- Conexiones eléctricas, equipos de medida o elementos adicionales del sistema de medición que hayan sido alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, en los que se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.
- Retiro, ruptura o alteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.
- Cuando EL CLIENTE no informe a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP cobrará los respectivos intereses moratorios.

• Cualquier otra situación atribuible o no al CLIENTE que implique un consumo de energía que no fue pagado por EL CLIENTE, derivado del registro incorrecto del sistema de medida. El tiempo de permanencia de la anomalía se determinará a partir de las pruebas que se tengan para este cálculo conforme al numeral 8.2. de este Contrato y conforme a lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. 8.1 Energía Consumida y No registrada. El cobro de la energía dejada de registrar, se hará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

8.1.1 Detección de la situación que causa el registro incorrecto de los consumos. Una vez detectada la ocurrencia de alguna situación que no permita determinar exactamente el consumo, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP procederá a hacer las evaluaciones y verificaciones correspondientes que permitan determinar la cantidad de energía consumida y no registrada.

8.1.2 Retiro del medidor. En los casos en que se detecte alguna de las situaciones mencionadas en el numeral 8 del presente contrato, se procederá a verificar la conexión y el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio designado por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP cuando se estime necesario. En este caso, se retirará el medidor dejando al CLIENTE una copia del acta de retiro del equipo. Una vez retirado el medidor se guardará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad que serán relacionados en el acta de revisión. EL CLIENTE podrá estar presente en el dictamen del laboratorio previa solicitud (por escrito o personalmente) enviada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro del medidor, y acreditando la condición en la que actúa. De no comparecer en la oportunidad señalada o no solicitarlo, se evaluará sin su presencia.

8.1.3 Corrección de anomalías. Dentro de la inspección que efectúe SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encuentran anomalías se reemplazará el elemento afectado o se corregirá la anomalía.

Para el objeto de la presente cláusula, el elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este Contrato. Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos con cargo al CLIENTE. Así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido.

Siempre que se verifique la presencia de cualquiera de las anomalías descritas y que generen un incorrecto registro de los consumos se realizará el aforo de la carga instalada en el inmueble para calcular la energía consumida y no registrada. Se levantará un acta en la que quedará consignado el resultado de la visita y se entregará copia a la persona que atendió la inspección, quien debe firmarla, y de no hacerlo se dejará constancia.

8.2 Evaluación y verificación de las anomalías. Se podrá tener en cuenta como prueba de existencia de la situación que ocasiona un registro incorrecto, las siguientes:

- Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida, efectuadas por personal autorizado por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, en la que conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.
- Resultado del análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que demuestre alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del medidor de energía o sistema de medida, o en los elementos de seguridad y sticker que impidan o hayan impedido el normal registro. El dictamen de laboratorio deberá considerarse de manera integral.
- Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.

- Actas de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, en las que conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.
- Cálculo del consumo del CLIENTE efectuado por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para el que emplea factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, y aplica la carga instalada, aforada, cuando dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de energía antes de la detección de la anomalía.
- Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.
- Mediciones efectuadas a nivel del transformador de distribución (macromediciones) o red de distribución las cuales pueden haberse tomado o suministrado por el operador de red.
- Pruebas practicadas por orden de autoridad competente.
- Documentos anteriores en los que se pruebe la reincidencia del CLIENTE en actos de manipulación del medidor o las conexiones eléctricas. Se incluyen actos adelantados por otros agentes comercializadores anteriores a la prestación del servicio de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.
- Historial de anomalías de lectura del medidor en terreno y/o eventos que se puedan obtener del Centro de Gestión de la Medida – CGM o descargar de la memoria del medidor.
- Balance del transformador de Energía de la zona que surte de energía al CLIENTE examinado. Estas labores podrán adelantarse con el operador de red correspondiente
- Y cualquier otro medio de prueba que sea útil para demostrar las anomalías. Recopiladas las pruebas y elementos de análisis que corroboren la existencia de las situaciones que ocasionan el registro incorrecto del consumo en los equipos de medida o instalaciones eléctricas se garantizará al CLIENTE el derecho al debido proceso, y dentro de éste su derecho a la defensa.

8.2.1 Carta de Hallazgos. Si del resultado de una inspección o visita de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, se encuentra anomalías que no permitieron la correcta facturación de energía consumida, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP remitirá al CLIENTE una carta informando la situación encontrada junto con las pruebas recaudadas, y le otorgará un plazo para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación, presente sus explicaciones y aporte los documentos o pruebas que considere pertinentes frente a los hallazgos mencionados. Es importante tener en cuenta que esta comunicación es un acto de trámite y por consiguiente no proceden recursos.

8.2.2 Derecho de defensa del cliente. Dentro del término señalado en el numeral 8.2.1 EL CLIENTE tiene la posibilidad de presentar sus explicaciones y allegar las pruebas para que se tengan en cuenta por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

8.2.3 Comunicación informativa para cobro de recuperación de energía. Si del resultado de una inspección o visita realizada por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, se encuentra mérito suficiente para el cobro de energía consumida y no registrada, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP remitirá al CLIENTE una carta informando la situación encontrada, el análisis de las pruebas, descripción de los hechos, consideraciones, el método de cálculo utilizado y el valor de la Energía Consumida y no Registrada. Es importante tener en cuenta que esta comunicación es un acto de trámite y por consiguiente no proceden recursos. EL CLIENTE podrá controvertir el cobro de recuperación de energía una vez sea incluido en la factura, lo cual, tratándose de un acto de facturación, a la luz de la Ley 142 de 1994, origina la potestad para EL CLIENTE de actuar frente a dicha decisión a través del ejercicio del derecho de petición en modalidad de reclamación y posteriormente, bajo la interposición de los recursos de reposición en sede de la empresa y en subsidio de apelación, a ser resuelto en sede de esta Superintendencia, todo ello en desarrollo de los artículos 152, 153, 154, 155 y 156 de la Ley 142 de 1994 y lo regulado en el numeral 13 de este Contrato.

De acuerdo con lo expuesto, el cobro por recuperación de consumos solo sematerializa a través del correspondiente acto de facturación, y es a partir de ese momento en que el suscriptor y/o CLIENTE está llamado a desplegar la discusión respecto tanto del contenido y fundamentos jurídicos y técnicos, como de los presupuestos para la determinación del consumo que se pretende cobrar. Conviene sin embargo referir, que es ésta también la oportunidad que tienen los CLIENTES para sentar la discusión jurídica respecto de la garantía del debido proceso en las actividades desplegadas por el prestador de forma previa para llegar a las conclusiones fácticas que le llevaron a efectuar el cobro que ha materializado en la factura.

8.2.4 Determinación de la energía consumida y no registrada y otros rubros asociados. La energía consumida y no registrada por un CLIENTE, se determinará de la siguiente manera: Para establecer el consumo no facturado por incumplimiento de este Contrato, se tomará el mayor valor resultante de aplicar los métodos de cálculo definidos en numerales 6.1, 6.2 y 6.3. En todos los casos el tiempo de permanencia se determinará de acuerdo con las pruebas y según lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. 8.2.5 Revisión. Se cobrará de acuerdo con la tabla de costos eficientes que presta SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del CLIENTE.

8.2.6 Retiro y reinstalación del medidor. Cuando SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP requiera del retiro y la reinstalación del sistema de medida, a causa de alguna anomalía, se cobrará cada una de estas actividades de acuerdo con la tabla de costos eficientes que presta SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, vigente a la fecha de la revisión y considerando las condiciones de servicio del caso.

8.2.7 Cobro del sistema de medida. Se cobrará el valor del sistema de medida en las condiciones establecidas en el numeral 3.2.2, de este Contrato.

9. FACTURACIÓN

9.2. Liquidación de los consumos Para liquidar los consumos determinados en cada periodo de facturación, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP aplicará las tarifas vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo y grupo periodo de facturación al que pertenezca el CLIENTE. Las áreas comunes tendrán el mismo tratamiento que un CLIENTE individual con la determinación del consumo de acuerdo con su sistema de medición, sin perjuicio de las normas que sobre contribuciones y subsidios se encuentren vigentes. Cuando se requiera facturar este consumo distribuido en las facturas de los copropietarios, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP procederá a realizarlo a más tardar en el segundo periodo de facturación siguiente a la solicitud expresa del CLIENTE adjuntado el acta de asamblea donde se tomó la decisión.

Facturación postpago. Es el documento que emite SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para dar a conocer al CLIENTE, el consumo y demás servicios inherentes prestados en desarrollo del contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica, liquidada en periodos que comprenden entre 28 y 32 días, exceptuando aquellos casos en que el inicio o la terminación del contrato determinen un periodo inferior. Tendrá como mínimo la siguiente información:

- Razón social e identificación de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP
- Razón social, Nombre e identificación del CLIENTE
- Dirección de suministro y dirección de entrega de la factura.
- Número de identificación interna SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP o ID CLIENTE
- Número de identificación ASIC o Código SIC
- Modalidad del servicio, estrato socio económico y clasificación CIU.
- Tipo de CLIENTE
- Numero de factura y referencia de pago
- Periodo de facturación, consumo determinado, lecturas inicial y final en caso de medidores de inducción o causa de la falta de lectura, en el caso en que no haya sido posible realizarla y se haya determinado el consumo con una metodología diferente a la lectura del medidor.

• Fecha de expedición, fechas de pago, notificación de fecha de suspensión y/o corte del servicio • Identificación del medidor, múltiplo, nivel de tensión y propiedad del activo de uso de nivel de tensión 1 si es el caso. • Identificación del Operador de Red y teléfonos de contacto • Consumo en unidades físicas de los últimosseis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales o promedio de los seis (6) últimos meses. • Componentes del CU

• Valor del cargo fijo, valor de los cargos variables y valor total de la energía suministrada y facturada. • Valor de saldos en cartera, si es del caso • Valor de los intereses de mora y la tasa moratoria aplicada, si es del caso. Para losCLIENTES residenciales la tasa de interés moratorio será la prevista en el Código Civil. • Valor del subsidio y su base de liquidación o contribución y su porcentaje de aplicación según sea el caso. • Cargos por conceptos de reconexión o reinstalación del servicio, si es del caso. • Información de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere: código del transformador, grupo de calidad, duración total de las interrupciones durante trimestre base, valor a compensar cuando es CLIENTE peor servido, valor de las variables de cálculo, nombre, dirección y teléfono de contacto del Operador de Red donde puede comunicarse el CLIENTE en caso de interrupciones del servicio. • Otros cobros autorizados por el CLIENTE e indicados expresamente por la CREG. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero dedecenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se despreciará. En el caso de créditos de energía, generación de excedentes, exportación de energía o importación de energía la facturación reflejará la información que corresponda.

9.3 Facturación prepago Cuando el CLIENTE tiene suministro prepago, dentro del mes siguiente a la activación del servicio, el CLIENTE podrá solicitar copia de la información contenida en el formato de solicitud de suministro de energía, y el mismo deberá contener como mínimo la siguiente información, y hará las veces de factura en los eventos en que así se requiera:

- Identificación del servicio como prepago
- Razón social e identificación de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP
- Razón social, Nombre e identificación del CLIENTE
- Dirección de suministro y dirección de entrega de la factura.
- Número de identificación interna SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP o ID CLIENTE
- Número de identificación ASIC o Código SIC
- Modalidad del servicio, estrato socio económico y clasificación CIU.
- Tipo de CLIENTE
- Numero de factura y referencia de pago
- Periodo de facturación, consumo determinado, lecturas inicial y final en caso de medidores de inducción o causa de la falta de lectura, en el caso en que no haya sido posible realizarla y se haya determinado el consumo con una metodología diferente a la lectura del medidor.
- Fecha de expedición, fechas de pago, notificación de fecha de suspensión y/o corte del servicio.

- Identificación del medidor, múltiplo, nivel de tensión y propiedad del activo de uso de nivel de tensión 1 si es el caso.
- Identificación del Operador de Red y teléfonos de contacto
- Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepagado que se está registrando.
- Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepagos.
- Promedio de consumo de los seis (6) últimos meses.
- Componentes del CU
- Valor del subsidio y su base de liquidación o contribución y su porcentaje de aplicación según sea el caso.
- Información de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere.
- Valor de saldos en cartera y valor de la parte de prepago aplicado a la deuda por consumo y a favor de terceros, si es del caso.
- Valor de los intereses de mora y la tasa moratoria aplicada, si es del caso. Para los CLIENTES residenciales la tasa de interés moratorio será la prevista en el Código Civil.
- Cargos por conceptos de reconexión o reinstalación del servicio, si es del caso.
- Otros cobros autorizados por el CLIENTE e indicados expresamente por la CREG. Adicional a lo anterior, el CLIENTE tiene derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo realizado en los últimos nueve (9) periodos de prepago. En los demás aspectos ajenos a la factura, el CLIENTE tendrá derecho a las reclamaciones en la forma prevista por la Ley.

9.3. Precio de la energía o tarifa. Es el costo del servicio en el que incurre SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en su prestación al CLIENTE. Para la liquidación de los consumos SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP aplicará la tarifa a los costos variables expresados en \$/Kwh y fijo expresado en \$/factura, regulado de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente sobre las fórmulas tarifarias, el cálculo o índices de actualización y/o a los precios libremente pactados con el CLIENTE si éste es no regulado. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá acogerse a las opciones tarifarias que determine la normatividad, para lo cual informará al CLIENTE con la debida antelación en qué consiste cada una de ellas y la vigencia de las mismas. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá ofrecer al CLIENTE al momento de solicitar el servicio, tarifas monomías u horarias dependiendo de la determinación individual del consumo y del sistema de medición que adquiera o posea el CLIENTE. La tarifa que aplicará SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP al CLIENTE en cada periodo dependerá de factores como el nivel de tensión en que se encuentre instalado el medidor, el mercado de comercialización en que se encuentre, el Operador de Red al cual esté conectado y el cargo propio de distribución o el área de distribución en que se encuentre, la propiedad del activo de uso o activo de conexión en el caso del CLIENTE cuyo sistema de medición se encuentre en el nivel de tensión 1. Todo lo anterior, con independencia de las disposiciones establecidas por la legislación nacional en relación con los subsidios y contribuciones. En cuanto a la propiedad del activo de conexión o de uso de nivel de tensión 1, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP tendrá en cuenta lo indicado por usuario luego de la puesta en servicio de la conexión a la red de distribución o en la información que reporte a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP el comercializador anterior.

Si el Operador de red considera que este activo es de su propiedad, deberá presentar la reclamación con los soportes correspondientes, acreditando documentalmente la titularidad del activo, para que este le informe a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP desde cuándo debe aplicar el respectivo descuento tarifario. La tarifa, presentará cambios de un periodo de facturación u otro, dependiendo de las variaciones que se presenten en sus componentes, los cuales están sujetos al comportamiento del índice de precios al consumidor (IPC), índice de precios al productor (IPP), la oferta y demanda de energía, la liquidación de las contribuciones a los entes de regulación, vigilancia y control, administrador y operador del mercado, y al comportamiento de las restricciones de la generación y red eléctrica del país. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP publicará en un medio de amplia circulación los componentes y tarifas monomías a aplicar y calculadas para cada mercado de comercialización. Igualmente podrá ofrecer una disminución del costo de comercialización de la tarifa al CLIENTE en caso de suministrar el servicio prepago, recepción de facturas y/o pagos mediante la web, o cualquier otra actividad de comercialización que conlleve a una reducción del mismo, dentro del marco normativo correspondiente.

9.4. Entrega de la factura SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará la entrega de la factura respectiva en la dirección de instalación del suministro o en aquella que indique el CLIENTE, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de su pago indicada en la misma. De no encontrarse el CLIENTE, la factura correspondiente se dejará en el sitio de acceso al inmueble o Unidad Inmobiliaria. Así mismo la factura estará disponible en nuestra página web, para ser consultada y descargada directamente por el CLIENTE. En el caso de que la empresa de mensajería devuelva la factura, se guardará copia de la guía de remisión con la causal de devolución. El hecho de no recibir la factura o cuenta de cobro no exime al CLIENTE de la obligación de realizar el pago oportuno de la misma.

La factura es un documento que contiene una obligación clara, expresa y exigible en los términos del código de comercio y de procedimiento civil, razón por la cual se considera que presta mérito ejecutivo y en caso de no pago se podrá exigir su pago ante la jurisdicción ordinaria con la firma del Representante Legal de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP. Además del medio físico antes citado para hacer entrega de la factura, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá tener otras alternativas de entrega de la misma, en caso del CLIENTE estar interesado deberá notificarlo con la debida antelación prevista por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP. En caso de no recibirse, perderse o extraviarse la factura de cobro, el CLIENTE deberá descargarla de la página WEB o solicitar un duplicado. El hecho de no recibir la factura o cuenta de cobro no exime al CLIENTE de la obligación de realizar el pago oportuno de la misma.

9.5. Fechas y puntos de pago de la factura La factura del servicio de suministro de energía eléctrica que expida SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP al CLIENTE se indicará las fechas para que se realice el pago correspondiente, así como las fechas de suspensión y corte del servicio por incumplimiento en los pagos, a saber:

9.5.1. Fecha de vencimiento: corresponde a la fecha para el pago oportuno de la factura por parte del CLIENTE sin la acusación de intereses moratorios a cargo de este. Los puntos de pago en esta fecha serán autorizados e indicados por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP al reverso de la factura y será aquellos con los cuales ha realizado convenio.

9.5.2. Fecha de suspensión del servicio por incumplimiento del CLIENTE: es la fecha a partir de la cual SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP aplicará las consecuencias establecidas en el artículo 140 de la ley 142 de 1994 por el incumplimiento del CLIENTE en el pago de la factura con la acusación de intereses moratorios correspondientes, de acuerdo con lo indicado en el presente contrato. Esta fecha será desde el segundo (2) día hábil siguiente a la fecha de vencimiento.

9.5.3. Fecha de Aseguramiento de la Suspensión o Corte del Servicio: es la fecha programada por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para la aplicación de las consecuencias adicionales por el incumplimiento de las obligaciones por parte del CLIENTE y cuando haya lugar al aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, en el pago de una (1) factura.

9.6. Cobros retroactivos. Al cabo de cinco (5) meses luego de haber entregado la factura, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP no podrá realizar el cobro de bienes o servicios que no facturó en ese momento por error u omisión. Tampoco al cabo de este tiempo podrá realizar cobros por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe la existencia de dolo por parte del CLIENTE.

9.7. Otros cobros en la factura

9.7.1. Cobros de servicios de terceros u otros servicios prestados por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP incluirá en la factura el valor de los consumos y los demás servicios inherentes relacionados con el contrato de servicios públicos, tales como derechos de conexión, reconexión, reinstalación, interés de mora por el no pago oportuno del CLIENTE, los valores de los consumos que fueron garantizados por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en el proceso de cambio de comercializador como mecanismo de garantía para asegurar el pago del CLIENTE frente a su anterior prestador, etc. El no pago por parte del CLIENTE de estos cobros inherentes al servicio en los términos del literal a, numeral 11.5.1 del presente contrato, será causal de suspensión del servicio. En la misma factura del valor del consumo de energía, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá realizar el cobro de servicios comerciales tales como: crédito para electrodomésticos, seguros, servicios exequiales, etc. o cuotas derivadas de créditos por la venta de otros servicios y/o equipos de ingeniería, sin costo adicional, previa autorización del CLIENTE y su pago podrá ser realizado de manera separada, siempre y cuando así lo solicite.

El no pago por parte del CLIENTE de estos cobros, no será causal de suspensión del servicio, esto con independencia de las acciones de cumplimiento de garantías suscritas por el CLIENTE con SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP o con terceros al momento de acordar dichos cobros. En caso de que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP incluya en su factura el cobro de otros servicios públicos, estos estarán totalizados por separado y cada uno podrá ser pagado por el CLIENTE de manera independiente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Los actos administrativos que se deriven del no pago procederán únicamente respecto del servicio público que no sea pagado. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá realizar el cobro de impuestos de orden nacional o territorial, de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentarias y/o regulatorias vigentes sobre la materia. En el evento de existir la obligatoriedad de mediar para el recaudo del tributo la existencia de un acuerdo, contrato o convenio celebrado entre SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y el respectivo ente territorial, esta procederá a la formalización el mismo con la finalidad de satisfacer este requisito, atendiendo el hecho generador del impuesto y sujeto pasivo del mismo, según haya sido establecido.

9.7.2. Celebración de convenios de Facturación y Recaudo Impuesto de Alumbrado Público con Municipio y Distritos. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá celebrar con los Municipios y Distritos que hayan fijado el recaudo del impuesto de alumbrado público en conjunto con el servicio de suministro de energía eléctrica, un acuerdo, contrato o convenio de facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público, atendiendo a que los sujetos pasivos del mismo son sus CLIENTES. No obstante SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP ser recaudador del citado impuesto, será el Municipio o Distrito el responsable directo o indirecto, de la prestación del servicio de alumbrado público, así como de atender las peticiones, quejas y reclamaciones que se generen por la liquidación, facturación y recaudo del impuesto a través de la “Oficina de Atención al Ciudadano” de cada ente territorial, y/o de aquellas que por las mismas razones sean trasladadas por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP cuando hayan sido recepcionadas de sus CLIENTES.

9.8. Medios de pago El CLIENTE podrá utilizar los siguientes medios de pago para cancelar la factura a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP: • Entidades Financieras informadas por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP. • Portales web de las entidades Financieras reportadas al respaldo de la factura. • Entidades con las que se tengan convenio de recaudo reportadas al respaldo de la factura. • A través de la página web por los medios de pago electrónicos que se indiquen en la página, medio de cheque el cual debe girarse a nombre de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP– NIT 901.562.653-9 o quien expresamente informe SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP Cuando un CLIENTE haga un pago anticipado por consumos futuros de energía, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP registrará una nota crédito en la cuenta correspondiente al servicio, de la cual se debitará el valor de los consumos periódicos que se vayan causando a la tarifa aplicable a cada uno de los periodos. En caso de que el CLIENTE celebre acuerdos especiales con terceros gestores, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP se exime de toda responsabilidad por la utilización de ese medio o sistema de recaudo.

9.10 Mérito ejecutivo de las facturas. Las facturas expedidas por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los CLIENTES, las obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, prestan mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia. Cuando no fuere posible medir razonablemente con instrumentos de medida técnicos o tecnológicos adecuados, los consumos, su valor se establecerá según lo dispuesto en el numeral 6.2 del presente contrato.

9.11 Cobro de sumas adeudadas por la prestación del servicio. El no pago de las facturas de servicios públicos por parte del CLIENTE, ocasionará el inicio de un proceso de cobro, el cual se conforma de las siguientes etapas;

9.11.1 Cobro prejudicado interno. Es la gestión de cobro realizada directamente por la Empresa, en dicha etapa se conminará al CLIENTE, por medio de llamadas, cartas, mensajes de transmisión de datos (correos electrónicos, mensajes de texto etc.), para que realice el pago de la obligación a favor de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP. Esta gestión de cobro se podrá realizar entre el día 60 de mora y por espacio de 60 días.

9.11.2 Cobro prejudicial. De no ser posible la recuperación de cartera con el Cobro Prejudicado Interno, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP gestionará el cobro a través de un contratista externo (Abogado, Call Center, o casa de cobranza), quien por los medios legales procurará la recuperación sin la necesidad de presentar demanda judicial. Esta gestión de cobro se realizará desde el momento en que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP le remita la documentación correspondiente al contratista externo hasta el momento en que se obtenga el pago de la obligación o se dé la instrucción del inicio del proceso judicial. El inicio de cobro prejudicial ocasionará los siguientes honorarios a favor del contratista y a cargo del CLIENTE moroso;

- Valor de recuperación de cartera: entre \$ 100.000 a \$ 1.000.000, honorarios a cargo del CLIENTE por el 20% más otros costos asociados al proceso prejudicado.
- Valor de recuperación de cartera: entre \$ 1.000.001 a \$ 5.000.000, el 15% más otros costos asociados al proceso prejudicado.
- Valor de recuperación de cartera: entre \$ 5.000.001 a \$ 100.000.000, el 10% más otros costos asociados al proceso prejudicado.
- Valor de recuperación de cartera: entre De \$ 100.000.000 en adelante, el 8% más otros costos asociados al proceso prejudicado.

9.11.3 Cobro jurídico. Agotada las anteriores etapas y sin haberse obtenido el pago de la obligación, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP iniciará el correspondiente proceso judicial de carácter ejecutivo antes los jueces civiles competentes. De presentarse acuerdo de pago durante el trámite del proceso ejecutivo, el CLIENTE asumirá los honorarios del abogado, los cuales corresponderán al 15% del valor efectivamente recuperado más los otros costos asociados al proceso.

10. Calidad del servicio.

10.1. Compensación por interrupciones o cortes SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP velará por el estricto cumplimiento de la calidad y continuidad del servicio en las condiciones establecidas en la legislación y las normas regulatorias correspondientes. Los niveles de calidad y continuidad que el CLIENTE recibe dependen de los que le sean suministrados por los agentes transportadores y distribuidores de energía eléctrica en sus distintos niveles. Por esa razón, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en su carácter de comercializador será el vocero técnico autorizado para trasladar a los responsables de regulación, control y supervisión de la operación del sistema, así como a los propietarios de las redes de transporte, los problemas del servicio detectados con el monitoreo realizado por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y/o de las quejas que sobre estos aspectos le eleven sus CLIENTES. En el momento que haya una compensación económica, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP procederá de acuerdo a lo establecido en el esquema de compensación de calidad del servicio vigente.

10.2. Falla en la prestación del servicio Según se establece en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. De acuerdo con lo indicado en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, la falla del servicio da derecho al suscriptor o CLIENTE, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

- Numeral 137.1 de la Ley 142 de 1994: a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.
- Numeral 137.3 de la Ley 142 de 1994: a la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del CLIENTE 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 CLIENTE; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o CLIENTE haya incurrido para suplir el servicio. o La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.
- No podrán acumularse, en favor del suscriptor o CLIENTE, 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.

PARAGRAFO: SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP operará como su representante ante el agente distribuidor o transmisor para el reconocimiento de perjuicios por fallas en la prestación del servicio y que estén relacionadas o causadas por la calidad del suministro.

- Artículo 139 de la Ley 142 de 1994: no es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para: o Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o CLIENTES de acuerdo al numeral 10.3 del presente contrato. • Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o CLIENTE pueda hacer valer sus derechos.

- Artículo 142 de la Ley 142 de 1994: para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o CLIENTE, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o CLIENTE cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.

SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP se reserva el derecho de repetir contra los agentes responsables de la falla, la solicitud de indemnización correspondiente.

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

10.3. Notificación de las interrupciones programadas Son eventos programados, aquellos que realiza el Operador de Red a efectos de realizar expansiones, remodelaciones, ampliaciones, mejoras, mantenimientos preventivos y/o mantenimientos correctivos, etc., en sus redes, instalaciones y/o equipos. Cuando un evento programado afecte al CLIENTE, es obligación del Operador de Red notificarle a través de un medio masivo, con una antelación mínima cuarenta y ocho (48) horas a la ocurrencia del evento, indicando la hora de inicio y duración. Dicha antelación no podrá ser inferior a setenta y dos (72) horas para los CLIENTES industriales y la comunicación deberá ser formal. De la misma manera, es obligación del Operador de Red notificar a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP de la ocurrencia de estos eventos programados con una antelación no inferior a veinticuatro 24 horas adicionales al término en qué estos deben notificarlo al CLIENTE. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP trasladará al CLIENTE dichas notificaciones que le sean realizadas por el Operador de Red al cual se encuentre conectado.

9.3 Suspensión del servicio La suspensión del servicio podrá efectuarse en los siguientes casos:

11.1. De común acuerdo Podrá suspenderse el servicio de común acuerdo cuando lo solicite el CLIENTE mediante comunicación escrita recibida por lo menos con 48 horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera la suspensión, anexando a dicha solicitud la autorización expresa de los terceros que puedan resultar afectados, si los hubiere. Si no se cumplen estas formalidades, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP no efectuará la suspensión solicitada e informará sobre el rechazo y las razones en que se sustenta. 1. El día hábil siguiente al día en que el comercializador incurra en una de las causales de retiro de que trata el artículo 19 de este Reglamento, el ASIC ordenará la publicación de hasta tres (3) avisos, en un diario de circulación nacional, dirigidos a los Usuarios atendidos por el comercializador, informándoles sobre el inicio del procedimiento para el Retiro del MEM y los efectos del mismo.

En estos avisos se deberá indicar la imposibilidad del comercializador de realizar transacciones en el MEM una vez se produzca su retiro y, por tanto, la imposibilidad de comprar energía para atender a sus Usuarios. Adicionalmente, deberá indicar la posibilidad de que los Usuarios cambien de comercializador conforme a lo previsto en la regulación vigente y la lista de comercializadores que atienden en los mercados en que participa el comercializador en causal de Retiro del MEM. El plazo máximo de suspensión del servicio de común acuerdo será hasta de 6 meses, desde la fecha que se hizo efectiva la acción, término que podrá prorrogarse por mutuo acuerdo hasta por un periodo igual. Finalizado el plazo de la suspensión operara automáticamente la reconexión del servicio siempre y cuando se encuentre al día en el pago de sus obligaciones y las condiciones técnicas estén dadas para ello. Durante el período de suspensión del servicio de común acuerdo estará a cargo del CLIENTE el cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta y SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá emitir factura(s) por deudas pendientes por consumos anteriores, por financiaciones, por cuotas pendientes en desarrollo de un acuerdo de pago, cobros de terceros, cobros de impuestos nacionales, municipales o departamentales cuyo hecho generador no dependa del consumo o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación. La suspensión por mutuo acuerdo puede realizarse de manera física o no para lo cual el CLIENTE debe ser preciso en su solicitud.

11.2. En Interés del Servicio Consiste en la suspensión realizada por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP ante una cualquiera de las siguientes situaciones, en cuyo caso la suspensión no constituirá falla del servicio. En la medida en que las condiciones lo permitan, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP dará aviso previo al CLIENTE con la antelación dispuesta en las normas y/o regulación vigente.

- a) Realizar reparaciones técnicas,
- b) Realizar mantenimientos periódicos,
- c) Efectuar racionamientos por fuerza mayor,

d) Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el CLIENTE pueda hacer valer sus derechos,

e) Adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia

11.3. Por fuerza mayor o caso fortuito Hay lugar a la suspensión del servicio cuando se presenten circunstancias imprevistas que no son posibles resistir. En estos eventos no se requerirá aviso previo.

11.4. Por orden de autoridad Procederá la suspensión del servicio por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en cumplimiento de una orden de autoridad competente.

11.5. Por incumplimiento del presente contrato.

11.5.1. Suspensión del servicio como sanción. Habrá lugar a la suspensión del servicio cuando el CLIENTE presente una o varias de las siguientes situaciones en desarrollo del presente contrato:

a) La falta de pago de la factura emitida por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP dentro del plazo máximo informado en dicho documento de cobro o de conceptos que no han sido objeto de reclamación que no hayan sido acreditados o el incumplimiento en el pago de una (1) de las cuotas del acuerdo, si así lo han pactado las partes. De no recibir el pago dentro del periodo informado en la factura, La empresa se reserva el derecho a suspender el servicio de energía eléctrica prestado.

b) Cancelar una factura con un cheque que resulte impagado por el banco, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

c) Comprobación de conexiones directas a la red antes del medidor que afecten el consumo ya sea para sí mismo o para terceros.

- d) Comprobación de fases invertidas o by-pass en el medidor, o situación de intervención al medidor comprobada en un laboratorio acreditado.
- e) Realizar modificaciones en las acometidas sin autorización previa de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.
- f) Causar daño o retirar sin autorización de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP el equipo de medida.
- g) Retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medición, protección, control o el gabinete o que los existentes no correspondan a los instalados por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP siempre y cuando las irregularidades enunciadas hayan dado lugar a la manipulación interna del sistema de medida.
- h) Interferir la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes, transformadores y demás equipos necesarios para suministrar el servicio eléctrico, sean de propiedad de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP (o entregados a ésta a cualquier título) o de otros CLIENTES.
- i) Impedir a los trabajadores autorizados por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y debidamente identificados, la revisión de instalaciones internas, acometidas, equipos de medida o la lectura o acceso a los medidores
- j) No permitir el traslado del equipo de medida o el cambio del mismo, cuando sea necesario.
- k) No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones eléctricas que por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en cumplimiento de las normas vigentes.

l) Conectar equipos sin autorización de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP a las redes de la misma, o a las instalaciones del inmueble que puedan afectar el funcionamiento del sistema eléctrico.

m) Falta de medición por acción u omisión del CLIENTE

n) Presentar documentos falsos o adulterados para la facturación del servicio.

o) La alteración inconsulta y unilateral por parte del CLIENTE de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

p) Las demás previstas en la ley y normas concordantes. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP quedará exonerada de toda responsabilidad originada por la suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan ocurrido por las causales anteriormente expuestas. Efectúese o no la suspensión del servicio, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá ejercer todos los demás derechos que las normas (entre ellas este CONTRATO) que regulan la materia le conceden cuando se presente una o varias causas para la suspensión. Si el CLIENTE no permite el acceso al inmueble para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas, se entenderá que hay un incumplimiento del contrato de prestación del servicio en materia que afecta gravemente al Comercializador o a terceros, caso en el cual SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP procederá al aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, según lo estime conveniente. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará las maniobras de suspensión y reconexión al CLIENTE conectado en el nivel de tensión 1, siempre y cuando no deba intervenir activos de uso o sus acciones no impliquen el deterioro de los mismos. En caso contrario, las maniobras serán realizadas por el Operador de Red, junto con los CLIENTES conectados a nivel de tensión 2, 3 ó 4; dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud de suspensión que le realice SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, luego de verificar el no pago del CLIENTE dentro de las fechas establecidas.

11.5.2. Aseguramiento de la suspensión. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá proceder con el aseguramiento de la suspensión, cuando una vez impuesta la sanción de suspensión por incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del CLIENTE, se presentan con posterioridad las siguientes causas:

a) No subsanar las causales de la suspensión del servicio por un periodo mayor a cuatro (4) meses.

b) Efectuar la reconexión del servicio sin que medie autorización por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

c) Reincidencia en acciones de auto reconexión no autorizada por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

d) No permitir el acceso al inmueble para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas. El aseguramiento de la suspensión implicará llevar a cabo por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP las maniobras y el procedimiento regulatorio requerido para la desinstalación de la acometida. En el evento en que un CLIENTE no las permita llevar a cabo y/o promueva directamente y/o mediante terceros, cualquier tipo de agresión verbal o física contra los funcionarios de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y/o del Operador de Red, se estará legitimando a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para solicitar el amparo policivo y acompañamiento de las autoridades correspondientes.

11.6. Corte del servicio Según lo establecido en el artículo 141 de la ley 142 de 1995, el incumplimiento del contrato por un (1) período de facturación o en forma reiterada, o en materias que afecten gravemente a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP o a terceros por parte del CLIENTE, facultará a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP a proceder al corte del servicio, y si así lo considera, tener por resuelto el presente contrato, en las siguientes situaciones:

a) No subsanar las causales de suspensión del servicio por un periodo mayor a seis (6) meses o la reincidencia en alguna causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.

- b) Efectuar reconexión del servicio no autorizada por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.
- c) Cuando siendo la suspensión de común acuerdo, excede de seis (6) meses del periodo inicialmente acordado.
- d) Cuando existen acometidas fraudulentas.
- e) No permitir el acceso al inmueble para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones. El corte del servicio podrá efectuarse sin perjuicio de que la SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP adelante las acciones legales necesarias para obtener el pago de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio por parte del CLIENTE. Cuando la causal de suspensión o aseguramiento de la suspensión o de corte del servicio, sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al CLIENTE será el cobro de los intereses de mora. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP quedará exonerada de toda responsabilidad originada por la suspensión o aseguramiento de la suspensión o de corte del servicio, cuando estas medidas hayan sido adoptadas por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP conforme las causales establecidas en el presente contrato y demás normatividad aplicable a la materia. Cuando existan causas que den lugar a que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP pueda proceder con el corte del servicio y la resolución del contrato, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP se reservará el derecho de resolver el mismo y continuar con la medida de aseguramiento de la suspensión hasta que se subsanen las causales que originaron la medida, o se dé inicio al proceso de cambio de comercializador y el nuevo prestador garantice el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados por parte del CLIENTE, o que finalmente SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP decida declarar la terminación unilateral del contrato y la consecuente cancelación de la frontera comercial, si hubiere lugar a ello.

11.7. Restablecimiento del servicio SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP será el único responsable por las decisiones de suspensión, aseguramiento de la suspensión y reconexión del servicio de los CLIENTES que atiende y procederá a restablecer el servicio de suministro, cuando la suspensión, aseguramiento o corte fueron imputables al CLIENTE por el incumplimiento de las obligaciones contractuales a su cargo, una vez el CLIENTE elimine las causas que dieron origen a la medida sancionatoria. Los costos en que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP deba incurrir con ocasión del restablecimiento del servicio serán facturados al CLIENTE con posterioridad y conforme a las tarifas establecidas para ello, según el tipo de medida sancionatoria que cesa y la intervención requerida para ello.

11.7.1. Reconexión Una vez aprobada la solicitud de reconexión del servicio a un CLIENTE, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro del plazo señalado en el artículo 42 del Decreto 019 del 2012 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya. Si al momento de la reconexión se encuentran rotos los sellos del otro agente, se realizará la reconexión del servicio y SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP inmediatamente programará una visita de revisión conjunta para la detección de irregularidades sobre el sistema de medición.

11.7.2. Reinstalación SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP realizará las maniobras de corte o reinstalación del servicio dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de acreditación del cese de las causas que originaron la medida, en el caso de los niveles de tensión 1, 2 y 3, o dentro de los dos (2) meses siguientes, en el caso del nivel de tensión 4. Si al momento de realizar la reinstalación del servicio se encuentran rotos los sellos del otro Agente, ésta se realizará e inmediatamente SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP programará una visita de revisión conjunta con el Agente para la revisión de las instalaciones y el sistema de medición.

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

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD VALOR ACTIVIDAD Reconexión del servicio suspendido por mora (Multiusuario) Según publicación anual de cargos asociados con la conexión del servicio Reconexión del servicio suspendido por mora (Frontera Comercial) Cobro Visita Multiusuario (*) Cobro Visita Frontera Comercial (*) (*) Artículo 140 Ley 142 de 1994 "(...) Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento".

9.4 Cancelación de la frontera de comercialización SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP podrá solicitar la cancelación de la frontera de comercialización del CLIENTE, en los siguientes casos:

- Cuando haya desconexión definitiva del servicio.
- Cuando haya corte del servicio.
- Cuando la Frontera de Comercialización no siga en operación comercial por cambios topológicos en las redes que conforman el SIN. Cualquier otro agente podrá solicitar ante el ASIC la cancelación de la frontera de comercialización del CLIENTE, en los siguientes casos:
 - La falla o el hurto del Sistema de medición, o de alguno de sus componentes, cuando su reparación o reemplazo supere el tiempo establecido en la regulación vigente.
 - Omisión del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Código de Media para el Sistema de medición.

- Se procedió con el registro de una Frontera de Comercialización Agrupadora que no estaba registrada ante al ASIC, en cumplimiento del artículo 59 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, remplace o sustituya. En caso de que cualquiera de las causales de cancelación de la Frontera de Comercialización que sean atribuibles al CLIENTE, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP quedará eximida de cualquier tipo de responsabilidad o indemnización alguna a favor de este, más no significa la renuncia expresa por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP al cobro de los perjuicios a los que hubiere lugar.

9.5 Peticiones, reclamos, quejas y recursos EL CLIENTE podrá presentar directamente su queja o petición en forma verbal o escrita, sin la necesidad de recurrir a intermediarios. Los recursos deberán ser presentados en forma escrita y en sede de LA EMPRESA en horas hábiles. LA EMPRESA podrá contestar en la misma forma en que se le hayan dirigido. EL CLIENTE no está obligado a la cancelación de los valores objeto de reclamo como requisito previo para formular la petición, queja o recurso. En ningún caso proceden reclamos contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP mediante su oficina de Peticiones, Quejas y Recursos tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y resolver todas las peticiones, reclamos o quejas verbales o escritas y recursos escritos que presenten los CLIENTES en relación con el servicio o los servicios que preste en su condición de Comercializador del servicio de suministro de energía eléctrica. Las peticiones presentadas por los diferentes medios, verbales o escritos, deberán ser resueltos por SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de las mismas y deberán ser tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

13.1 Procedimiento para presentar peticiones, quejas y recursos. Para la presentación de peticiones, quejas y recursos, el CLIENTE deberá tener en cuenta;

- Formularse de manera respetuosa.
- Tramitarse ante LA EMPRESA de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.
- El recurso de reposición y en subsidio el de apelación proceden contra los actos en que se niegue la prestación del servicio; se decida sobre la terminación de este Contrato, la suspensión, el corte del servicio y contra la decisión que resuelve reclamos por facturación.
- El recurso de reposición y en subsidio el de apelación se presentará ante LA EMPRESA; en caso de proceder la apelación el Gerente o Representante Legal o el área de PQR de la misma deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Dichos recursos deberán interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la decisión.
- El recurso deberá presentarse mediante escrito del CLIENTE, o a través de apoderado facultado conforme a la ley.
- La decisión queda en firme después de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación; sí EL CLIENTE no presenta los recursos, o cuando los recursos interpuestos por él hayan sido decididos y notificados.

- Una vez en firme la decisión respectiva, LA EMPRESA podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y sobre estos valores no procede reclamo o recurso.
- No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación o corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno, o que interpuesto éste, la decisión se encuentre en firme.
- Para la interposición de los recursos no se requiere de presentación personal, ni intervención de abogado. Los interesados podrán utilizar los formatos que pone a su disposición LA EMPRESA para este fin.
- Para interponer los recursos contra los actos que deciden o resuelven los reclamos, el interesado deberá acreditar, como requisito para que se le dé el trámite correspondiente, el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio de los consumos de los últimos cinco (5) períodos.
- Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA cobrará los valores totales o parciales que quedaron en firme con la decisión y el valor de los intereses corrientes sobre éstos.
- Los actos que decidan los recursos, constarán por escrito y se notificarán de conformidad con lo establecido en la ley.
- LA EMPRESA se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio hasta tanto no se haya notificado la decisión de los recursos interpuestos.
- Si existieren conceptos o saldos que no sean objeto de controversia y no hubiesen sido pagados oportunamente, LA EMPRESA podrá suspender el servicio.

13.1. Valores objeto de reclamo producto de PQR's. SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP no exigirá la cancelación del total de la factura como requisito para atender un reclamo o recurso relacionado con la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica. De igual forma cuando el reclamo o recurso verse sobre el valor facturado se emitirá un comprobante de pago o documento equivalente por concepto de los valores que no son objeto de reclamación para dar continuidad al trámite. El CLIENTE para recurrir al recurso deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

13.2 Causales de Terminación del Contrato Se podrá terminar el contrato y/o cortar definitivamente el servicio, por las siguientes causales:

14.1. Unilateralmente a) Por parte del CLIENTE: Se tendrá como presupuesto general que para el ejercicio de la unilateralidad aquí descrita, que el CLIENTE haya cumplido el tiempo de permanencia mínima con SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 108 de 1997 y la Resolución 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan, se encuentre a paz y salvo con SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP de la totalidad de la obligaciones derivadas del presente contrato, o en su defecto, haber garantizado su pago en los términos establecidos en el Reglamento de Comercialización. Acotado lo anterior, el CLIENTE podrá terminar el presente contrato en los siguientes eventos:

i. Por cambio de Comercializador: Con el fin de suscribir un nuevo contrato para el suministro de energía eléctrica con otro Comercializador, y siempre y cuando se hayan agotado por parte del CLIENTE los presupuestos generales para la terminación unilateral establecidos en el presente contrato y la regulación vigente, sin limitarse:

- Haber notificado a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP su decisión de terminación unilateral del contrato con una antelación no menor a un periodo de facturación.

- En caso de haberse pactado en el Anexo de condiciones especiales una vigencia de contrato a término fijo, haber expirado dicha vigencia. En caso contrario, haber permanecido como CLIENTE de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP durante un periodo no inferior a doce (12) meses.

- Encontrarse a paz y salvo por las obligaciones emanadas del presente contrato a la fecha de solicitud del mismo por parte del CLIENTE.

- Haber constituido a favor de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP los mecanismos de cobertura para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizado y no facturados durante el periodo entre la expedición del paz y salvo y el cambio efectivo de proveedor de energía, los cuales serán notificados al CLIENTE dentro del mismo certificado de paz y salvo. En caso de quedar algún saldo a favor del CLIENTE, éste debe autorizar al nuevo Comercializador para que reclame ante SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP el monto. En caso de no cumplirse lo anterior y realizarse por el nuevo Comercializador el proceso de cambio de proveedor del CLIENTE, SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP tendrá como alternativa presentar las debidas objeciones al registro de la frontera de comercialización del CLIENTE ante el ASIC.

ii. Por retiro de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP como Agente del mercado. Para efectos de garantizar la continuidad del servicio del CLIENTE, en caso ocurra un retiro de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP como Agente del mercado, se entenderá terminado el presente contrato, para lo cual el CLIENTE podrá: Cambiar libremente del proveedor de energía, a partir del momento de la publicación de la notificación del retiro por parte del ASIC y hasta la fecha de retiro, para lo cual aplicarán las normas vigentes de cambio de Comercializador y registro de la frontera de comercialización. Si el CLIENTE no toma la decisión de cambiar de proveedor de energía, pasará a ser atendido por el Prestador de Última Instancia, en los términos y condiciones que establezca la Ley y la normatividad.

En caso de no encontrarse implementadas las normas sobre el Prestador de Última Instancia, el CLIENTE pasará ser atendido por el Comercializador-Operador de Red del mercado al que pertenezca en su mercado regulado, caso en el cual tendrá a partir de ese momento tendrá un plazo de un

(1) mes para cambiar voluntariamente de proveedor de energía, si así lo desea, caso contrario seguirá en esa condición bajo la normatividad vigente.

iii. Por demolición del inmueble receptor del servicio: Cuando un inmueble donde se prestaba el servicio haya sido demolido, el CLIENTE podrá dar por terminado el contrato previa notificación SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para que se sirva a dar trámite de su solicitud, previa verificación de la causal invocada. No obstante, en caso del levantamiento de un nuevo inmueble en el mismo sitio, el suministro de energía del mismo estará afectado a pago de todas las obligaciones que se derivaron de la prestación del servicio por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP al inmueble receptor.

iv. Por publicación del ASIC de primer (1) aviso de retiro de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP del Mercado de Energía Mayorista: Cuando SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP incurra en las causales de retiro que trata el artículo 19 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, remplace o sustituya, el CLIENTE podrá cambiar libremente de prestador del servicio desde la publicación del primer aviso (1) y hasta la fecha de retiro del Comercializador. No obstante, en caso de que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP subsane las causales antes de la publicación del tercer (3) aviso sin que este haya manifestado expresamente dentro de este periodo su voluntad, subsistirán para el CLIENTE las obligaciones contractuales contraídas con SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP.

b) Por parte SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP:

i. Por incumplimiento de las obligaciones contractuales descritas en el presente documento y en el de condiciones especiales, si las hubiere.

ii. Por demolición del inmueble receptor del servicio. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permitirá a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos y la reclamación de las acreencias a que hubiere lugar.

iii. Por retiro de ésta del mercado de energía mayorista (MEM). iv. Por cualquiera de las causales que dé lugar al corte del servicio.

14.2. Por vencimiento del plazo contractual 14.3.

Por Mutuo Acuerdo entre las partes Siempre que el CLIENTE se encuentre a paz y salvo portodo concepto de las obligaciones derivadas del presente contrato o en su defecto otorguelas garantías en los términos establecidos en la Cláusula Octava del presente contrato SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP y el CLIENTE podrán convenir la terminación consensuada del presente contrato.

14.4. Por declaración judicial u orden de autoridad competente

14.5. Por fuerza mayor o caso fortuito

13.3 Cesión del Contrato de Condiciones Uniformes.

a) Por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP: En caso de que SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP llegase a celebrar una cesión del presente contrato con otro prestador del servicio de suministro de energía eléctrica, la misma solo operará de manera total respecto de las obligaciones contraídas con el CLIENTE, y mediando una comunicación formal al CLIENTE, a través de la cual SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP en su calidad de Cedente, dé a conocer claramente al CLIENTE la cesión y presente la nueva parte de la relación contractual (Cesionario).

Dicha cesión será sin solución de continuidad, es decir que el CLIENTE mantendrá las mismas condiciones contractuales y la permanencia que venía sosteniendo con SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP, sin que implique de manera alguna el nacimiento de un nuevo vínculo contractual.

b) Por parte del CLIENTE: Cualquiera forma de traslado del dominio sobre el inmueble receptor del servicio por parte del CLIENTE, implicará la cesión de los derechos y obligaciones emanados del presente contrato al nuevo titular del inmueble receptor del servicio, a menos de que las partes acuerden cosa en contrario. Cuando opere la citada cesión será obligación del nuevo CLIENTE llevar a cabo la actualización de los datos ante SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP Parágrafo: Para el caso de lacesión exclusivamente de los derechos económicos a terceros, bastará con la respectiva comunicación escrita de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP a sus clientes, surtida con la información entregada en la factura. Lo anterior no afectará la prestación del servicio por parte de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP a los CLIENTES.

13.4 Solidaridad en las obligaciones del contrato. Es la facultad legal otorgada por la ley a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP para exigirle al propietario o poseedor del inmueble, al suscriptor y los CLIENTES el pago total de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio público suministro de energía eléctrica. El Propietario interesado en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos informará y comprobará a SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP la existencia de una causal que le permita la liberación de las obligaciones a su cargo, bien sea de manera total o parcial. Cuando un inmueble urbano sea entregado en arrendamiento o a cualquier otro tipo de tenencia a un tercero, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los Servicios Públicos corresponda a dicho tercero, el propietario del inmueble será solidario en las obligaciones y derechos emanados del Contrato de suministro de energía con el tercero, a menos que el propietario haya denunciado el contrato de arrendamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y los Decretos que la reglamenten, modifiquen, adicionen o sustituyan.

13.5 Solución de Controversias. Las controversias derivadas de la ejecución del presente contrato que sean susceptibles de ser dirimidas por parte de un tercero, serán elevadas, conocidas y resueltas por parte de la autoridad administrativa y/o judicial que la normatividad y jurisprudencia vigente estimen como competente.

13.6 Publicidad de las condiciones uniformes. Es obligación de SOL & CIELO ENERGÍA SAS ESP informar de las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y entregar una copia del presente documento a todo CLIENTE que lo solicite. Igualmente, el presente contrato será publicado para disposición y conocimiento de sus clientes o terceros interesados