

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NEXTGY S.A.S. E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

1.	Definiciones	5
2.	Condiciones.....	12
2.1.	Objeto del Contrato	12
2.2.	Partes del Contrato.....	12
2.3.	Naturaleza del Contrato e interpretación.....	12
2.4.	Existencia del Contrato	12
2.5.	Área de Prestación del Servicio:	13
2.6.	Condiciones para la Prestación del Servicio.....	13
2.7.	Exclusividad del Servicio.....	13
2.8.	Capacidad para contratar.....	13
2.9.	Tipo de Cliente	13
2.10.	Tipo de Mercado	14
2.11.	Modificaciones al Contrato.....	14
2.12.	Cesión del Contrato	14
2.13.	Vigencia del Contrato	15
2.14.	Autorización.....	15
2.15.	Aviso de privacidad	15
3.	Derechos y Obligaciones de las Partes	16
3.1.	Derechos de Nextgy.....	16
3.2.	Obligaciones de Nextgy.	16
3.3.	Derechos del Cliente:.....	17
3.4.	Obligaciones del Cliente.	18
	En desarrollo del Contrato el Cliente se obliga con Nextgy a:	18
3.5.	Causales para la Liberación del cumplimiento de las Obligaciones del Cliente. 19	
4.	Condiciones Técnicas	20
4.1.	Requisitos de la Conexión.....	20
4.2.	Adecuación del Sistema de Medición	20
4.2.1.	Conexiones existentes:	20
4.2.2.	Conexiones nuevas o Conexiones con modificación:	21
4.3.	Solicitud del Suministro	22
4.4.	Negación del Servicio	22
4.5.	Puesta en Servicio de la Conexión	23
4.6.	Valores por cobrar por Servicios de Conexión y complementarios.....	23
4.7.	Propiedad de las Conexiones domiciliarias	23

4.8.	Sistema de Medición	23
4.8.1.	Para el inicio del suministro:	23
4.8.2.	Durante el suministro:.....	23
5.	Registro de la Frontera de Comercialización.....	23
6.	Sistema de medición y determinación del Consumo.....	25
6.1.	Determinación del Consumo con medición individual.....	25
6.2.	Determinación del Consumo con medición colectiva o con Frontera de Comercialización agrupadora	25
6.3.	Determinación del Consumo en Medidores prepago.	25
6.4.	Determinación del Consumo sin Equipo de Medida.....	25
6.5.	Determinación del Consumo cuando el Cliente carece de Medidor individual porque técnicamente no es factible, por razones de seguridad o de interés social	27
6.6.	Equipo dañado o ausencia de medición cuando se ha retirado el equipo para Calibración, Verificación, reparación o reemplazo	27
6.7.	Falta en la medición por acción u omisión de Nextgy.....	27
6.8.	Falta en la medición por acción u omisión del Cliente.....	27
6.9.	Determinación del Consumo para Cliente que presenta Desviaciones Significativas:	28
6.10.	Acceso a la información del Equipo de Medida	28
6.11.	Daños en componentes del Sistema de Medición que interfiera en la determinación u obtención de los Consumos.....	28
6.12.	Sellos de seguridad en el Medidor o transformador	29
6.13.	Medición, determinación y cobro de Energía Reactiva.....	29
6.13.1.	Cliente con Frontera de Comercialización para Agentes y Clientes.....	29
6.13.2.	Cliente con Medidor de reactiva de inducción o electrónico sin medición horaria. 30	
6.13.3.	Cliente con Medidor que no permite el registro de Energía Reactiva.....	30
6.13.4.	Liquidación y Facturación de la Energía Reactiva.	30
7.	Revisiones y Mantenimientos al Sistema de Medición.....	30
7.1.	Revisión de las instalaciones y el Sistema de Medición.....	30
7.2.	Cargos por servicios.....	32
7.3.	Mantenimientos programados al Sistema de Medición	32
7.3.1.	Para Fronteras Comerciales con reporte al ASIC	32
7.3.2.	Para Fronteras comerciales sin reporte al ASIC	32
8.	Recuperación de Energía.....	32
8.1.	Energía Consumida y No registrada.....	33
8.1.1.	Detección de la situación que causa el registro incorrecto de los Consumos. 33	
8.1.2.	Retiro del Medidor	33
8.1.3.	Corrección de Anomalías.....	34
8.2.	Evaluación y Verificación de las Anomalías.	34
8.2.1.	Comunicación para recuperación de energía.	35

8.2.2.	Determinación de la energía consumida y no registrada y otros rubros asociados.....	35
8.2.3.	Retiro y Reinstalación del Medidor	36
9.	Facturación.....	36
9.1.	Liquidación del Consumo	36
9.2.	Facturación Pospago	36
9.3.	Contenido de la Factura pospago	36
9.4.	Facturación prepago	38
9.5.	Precio de la energía o Tarifa	38
9.6.	Periodo de Facturación:	39
9.7.	Entrega de la Factura:	39
9.8.	Fechas y puntos de pago de la Factura	39
9.8.1.	Fecha de vencimiento	39
9.8.2.	Fecha de Suspensión del Servicio por incumplimiento del Cliente.....	39
9.8.3.	Fecha de Aseguramiento de la Suspensión o Corte del Servicio	40
9.9.	Otros cobros en la Factura	40
9.9.1.	Cobros de Servicios de terceros u otros Servicios prestados por Nextgy	40
9.9.2.	Celebración de convenios de Facturación y Recaudo Impuesto de Alumbrado Público con municipio y distritos	40
9.10.	Cobro retroactivo:	41
9.11.	Intereses.....	41
9.12.	Renuncia al Requerimiento para Constituirse en Mora	41
9.13.	Forma de Pago	41
9.14.	Merito ejecutivo de las Facturas	42
10.	Calidad del Servicio	42
10.1.	Niveles de Calidad y Continuidad del Servicio:	42
10.2.	Falla en la prestación del Servicio	42
10.3.	Notificación de las Interrupciones Programadas	43
10.4.	Reparaciones en la Falla de Servicio:	44
11.	Suspensión del Servicio.....	44
11.1.	Causales de Suspensión del Servicio	44
11.2.	Restablecimiento del Servicio:	46
11.3.	Corte del Servicio	46
11.4.	Reconexión	47

11.5.	Valores por cobrar por Suspensión y Reconexión del Servicio	47
11.6.	Cancelación de la Frontera de Comercialización	48
12.	Peticiones, reclamos, quejas y recursos.....	48
13.	Causales de Terminación del Contrato	48
13.1.	Unilateralmente	49
13.1.1.	Por parte del Cliente:	49
13.1.1.1.	Por cambio de Comercializador.	49
13.1.1.2.	Por retiro de Nextgy como Agente del mercado.	49
13.1.1.3.	Por demolición del inmueble receptor del Servicio:	50
13.1.1.4.	Por publicación del ASIC de primer (1) aviso de retiro de Nextgy del Mercado de Energía Mayorista:	50
13.1.2.	Por parte Nextgy:	50
13.1.2.1.	Por incumplimiento de las obligaciones contractuales descritas en el presente documento y en el de condiciones especiales, si las hubiere.....	51
13.1.2.2.	Por demolición del inmueble receptor del Servicio.	51
13.1.2.3.	Por retiro de Nextgy del mercado de energía mayorista.	51
13.1.2.4.	Por cualquiera de las causales que dé lugar al Corte del Servicio.	51
13.2.	Por vencimiento del plazo contractual	51
14.	Solidaridad en las obligaciones del Contrato.....	51
15.	Solución de Controversias	51
16.	Publicidad de las condiciones uniformes	51
17.	Notificaciones:.....	51

El presente documento contiene el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica de **NEXTGY S.A.S. E.S.P.** (el "Contrato"), empresa de servicios públicos, colombiana debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes de Colombia, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, Colombia ("Nextgy"), a ser celebrado con sus clientes, entendidos estos como cualquier persona natural o jurídica que, en su calidad de propietario, poseedor, tenedor o arrendatario del inmueble en donde se presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica, es el receptor directo del servicio por parte de Nextgy (el "Cliente" y en conjunto con Nextgy las "Partes").

CLÁUSULAS

1. Definiciones

Acometida: Derivación de la red local del Servicio respectivo que llega hasta el Registro de Corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la Acometida llega hasta el Registro de Corte General.

Acta de Instalación del Sistema de Medición: Acta que suscribe Nextgy cuando realiza la Revisión de la Conexión nueva en el inmueble del Cliente, la cual contiene 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.

Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales o ASIC: Dependencia del Centro Nacional de Despacho, 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 el mercado mayorista de energía, para generadores y Comercializadores.

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 de un equipo de medición.

Agente: Personas jurídicas que realizan por lo menos una de las siguientes actividades: generación, transmisión, Distribución, o Comercialización de Energía Eléctrica, en el mercado de energía mayorista de energía.

Anomalía: Hace referencia a una alteración o daño en las instalaciones eléctricas o en el Medidor del inmueble del Cliente que afecta la medida del Consumo de energía.

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.

Contribución: Valor que resulta de aplicar el factor que determina la Ley Aplicable a los Clientes pertenecientes a los Estratos Socioeconómicos 5 y 6, a los industriales y comerciales sobre el valor del servicio.

Cliente: Persona natural o jurídica, que puede tener la condición de Cliente del servicio público domiciliario, y que recibe el Servicio de energía por parte de Nextgy.

Cliente Potencial: Persona natural o jurídica, que puede tener la condición de propietario, poseedor, tenedor, suscriptor, Cliente regular o irregular o, de hecho, regulado del Servicio público domiciliario y que ha iniciado consultas para recibir el Servicio de energía por parte de Nextgy.

Cliente Regulado: Persona natural o jurídica que requiere habitualmente del Servicio público domiciliario por parte de Nextgy, y es considerado un cliente regulado pues sus compras de energía no superan la demanda máxima/consumo mensual mínimo a las que se refiere la CREG en la Resolución CREG 131 de 2008, según esta sea modificada de tiempo en tiempo, y por lo tanto dichas compras de energía están sujetas a las Tarifas establecidas por la CREG. 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.

Cliente No Regulado: es una persona natural o jurídica con una Demanda Máxima superior a un determinado valor o a un Consumo mensual mínimo de energía, definidos por la 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. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el Cliente y Nextgy. A éste se le aplican las condiciones del presente Contrato solamente en aquello que no haya sido acordado expresamente por las Partes.

Código de Medida: Se hace referencia a la Resolución CREG 038 de 2014, por la cual se modifica el Código de Medida contenido en el Anexo general del Código de Redes, o aquella que la modifique, remplace o sustituya.

Comercialización: 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: Persona natural o jurídica que realiza la actividad de Comercialización de energía eléctrica.

Comisión de Regulación de Energía y Gas o CREG: Entidad encargada de, dentro de sus funciones, 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 Promedio: Es el que se determina con base en el Consumo histórico del Cliente en los últimos seis meses de Consumo.

Contribución: Valor que resulta de aplicar el factor que determina las Leyes Aplicables a los Clientes pertenecientes a los Estratos residenciales 5 y 6, a los industriales y comerciales sobre el valor del Servicio, y a cualquier otro tipo de Cliente al que se refieran las Leyes Aplicables de tiempo en tiempo.

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, la Resolución CREG 108 de 1997, en el presente Contrato y en las demás disposiciones vigentes que rijan la materia.

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

Desviación: Aumento o reducción significativa del Consumo en un periodo determinado que sea superior a lo considerado en el presente Contrato, comparado con los promedios de los últimos tres periodos, si la Facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos si la Facturación es mensual.

Distribución: 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 Nextgy o del Cliente.

Energía Reactiva: 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.

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.

Factor de Potencia: Relación entre potencia activa (kilovatios) y potencia aparente (kilovoltamperios) del mismo sistema eléctrico o parte de él.

Factor de Utilización (Fu): Porcentaje estimado del período de Facturación en que Nextgy considera que el Cliente tiene en uso los bienes eléctricos.

Factura: Es la cuenta de cobro que una persona prestadora 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 Nextgy para emitir las respectivas Facturas. Comprende: lectura, determinación del consumo, revisión previa en caso de Consumos anormales, liquidación de Consumos, elaboración y entrega de la Factura.

Formato de Solicitud de Suministro De Energía: Proforma electrónica preestablecida por Nextgy, a través del cual el Cliente solicita formalmente a Nextgy 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.

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 Clientes.

Frontera de Comercialización para Agentes y Clientes: Corresponde a una Frontera de Comercialización que permite determinar la demanda de energía empleada por Nextgy para la atención de un Cliente. Dependiendo de las condiciones técnicas de cada Cliente, podrá ser simultáneamente el Sistema de Medición empleado por Nextgy la Facturación de los Consumos realizados por el Cliente.

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.

Ley Aplicable: Este Contrato se registrará y será interpretado de acuerdo con las leyes y regulaciones de la República de Colombia.

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.

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.

Operador de Red: 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 CREG. El OR siempre debe ser una empresa de servicios públicos domiciliarios.

Periodo de Facturación: Tiempo transcurrido entre dos lecturas consecutivas del Medidor de un inmueble, cuando el Medidor instalado no corresponda a uno de prepago.

Pruebas: 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.

Prestador De Última Instancia: 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.

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.

Revisión: Actividades y procedimientos que realiza Nextgy para verificar el estado de los Equipos de Medida, Sellos, instalaciones eléctricas, Acometida, líneas y redes eléctricas, buscando corroborar el correcto cumplimiento del Contrato o detectar la causa que dio origen a Consumos anormales.

Reconexión del Servicio: Restablecimiento del suministro del Servicio público cuando previamente se ha realizado Suspensión del Servicio y que da lugar al cobro de un derecho por este concepto por parte de Nextgy.

Redes de Distribución: Conjunto de líneas, equipos, ductos, postiería, subestaciones y equipos asociados, utilizados por Nextgy para suministrar energía eléctrica a las Acometidas. Son las mismas redes locales.

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 Nextgy 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 Nextgy.

Servicio: Se refiere al servicio de suministro de energía eléctrica prestado por Nextgy al Cliente en virtud del presente Contrato, y demás servicios a ser prestador por Nextgy bajo el presente Contrato.

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 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 o 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: Conjunto de elementos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía en el Punto de Medición.

Sistema de Transmisión Regional o 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 Residencial 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 Públicos Domiciliarios (la “SSPD”): Organismo del orden nacional, encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.

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.

Verificación: 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.

El suministro de energía eléctrica por parte de NEXTGY al Cliente bajo el presente Contrato se realizará de conformidad con lo establecido en la Ley 142 y 143 de 1994 y aquellas que las modifiquen, complementen o adicionen; por lo establecido en las resoluciones expedidas por la CREG, especialmente por las resoluciones CREG 108 de 1997, 070 de 1998, 038 de 2014, el Reglamento de Distribución, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, o aquellas que las modifiquen, adicionen, complementen o deroguen; por las normas expedidas por el Ministerio de Minas y Energía y demás autoridades competentes y cualesquiera otras Leyes Aplicables.

2. Condiciones

2.1. Objeto del Contrato

El presente Contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales NEXTGY se obliga a prestar al Cliente el servicio público domiciliario de energía eléctrica mediante el suministro de las cantidades que el Cliente requiera y que NEXTGY esté en posibilidad de suministrarle, a cambio de un precio en dinero pagado oportunamente, el cual será establecido atendiendo a las Tarifas establecidas por la CREG y lo establecido en este Contrato. Se considerará como parte del objeto del Contrato, la prestación por parte de Nextgy de Servicios inherentes al suministro de energía eléctrica.

Lo establecido en el presente Contrato regirá igualmente para los Clientes No Regulados, con excepción del precio y las condiciones especiales que se pacten dentro de la oferta comercial y su respectiva aceptación.

2.2. Partes del Contrato

Son partes de este Contrato; (i) NEXTGY y (ii) el Cliente. NEXTGY prestará en favor del Cliente el Servicio de suministro de energía eléctrica al inmueble, bien sea que el mismo se encuentre habitado por su propietario, usufructuario, poseedor, arrendatario, o tenedor a cualquier título, quien al beneficiarse del Servicio de energía eléctrica que presta Nextgy, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

2.3. Naturaleza del Contrato e interpretación

El presente Contrato además de ser de naturaleza uniforme, es 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 Leyes Aplicables. Si se llega a pactar condiciones especiales o particulares entre el Cliente y Nextgy prevalecerán estas últimas sobre las condiciones uniformes del presente Contrato, siempre que no contraríe los principios y reglas establecidas en la Ley 142 de 1994 y demás Leyes Aplicables. Todo lo anterior, según el artículo 132 de la Ley 142 de 1994.

2.4. Existencia del Contrato

Las condiciones y términos pactados en este Contrato rigen a partir de que NEXTGY define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el Servicio domiciliario de energía eléctrica, y el Cliente o quien utiliza un inmueble determinado solicita, recibe y/o se beneficia del Servicio de energía eléctrica, siempre y cuando el Cliente y el inmueble cumplan con las condiciones previstas en este Contrato. El Contrato, por ser de naturaleza consensual, no requiere de formalidades especiales para que surta efectos jurídicos; es decir que no requiere de la firma del Cliente.

2.5. Área de Prestación del Servicio:

En virtud de la suscripción de este Contrato, NEXTGY podrá suministrar el Servicio de energía eléctrica al Cliente en cualquier lugar del territorio nacional ubicado dentro del Sistema Interconectado Nacional (SIN), siempre que ello sea permitido por las Leyes Aplicables.

2.6. Condiciones para la Prestación del Servicio

Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título, tendrá derecho a recibir el Servicio y ser parte de este Contrato. NEXTGY suministrará el Servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas, y normas de seguridad y reglamentarias que lo regulen.

Nextgy no suministrará el Servicio hasta tanto el Cliente no haya pagado o asegurado el valor de las deudas que por algún concepto anterior tenga pendiente con Nextgy u otra empresa Comercializadora del Servicio, de conformidad con lo señalado en la Ley Aplicable. Cuando el suministro de energía se haga directamente a un inmueble, el mismo debe contar con la respectiva licencia de construcción, no debe haber amenaza de ruina, debe estar construido sobre terreno estable y en general debe cumplir con el reglamento técnico establecido por Nextgy.

2.7. Exclusividad del Servicio

El Servicio de energía eléctrica que se suministre a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá Comercializarse ni facilitarse a terceras personas.

2.8. Capacidad para contratar

Podrá ser Cliente de NEXTGY, de conformidad con lo previsto en este Contrato, 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, se adhiera al presente Contrato, para efectos de que le sea prestado el Servicio de suministro de energía eléctrica por parte de NEXTGY en el respectivo inmueble.

2.9. Tipo de Cliente

Nextgy suministra el servicio bajo la modalidad Residencial o no Residencial dada las condiciones de uso que el Cliente dé al inmueble objeto de prestación del servicio. Según la modalidad del suministro, Nextgy dará la tipología o clasificación al Cliente. En caso de algún cambio en la modalidad o la tipología asignada por Nextgy al Cliente, este último deberá informar y acreditar ante Nextgy de esta situación para realizar los cambios necesarios. La modalidad de atención al Cliente Residencial se presenta 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 determine la Ley Aplicable, lo cual en caso de ser diferente a la indicada en la Factura emitida por Nextgy, el Cliente deberá notificarlo y acreditarlo, adjuntando la certificación de la autoridad competente del respectivo municipio de acuerdo con lo establecido en la Ley Aplicable. Nextgy realizará la actualización correspondiente a más tardar en el segundo Periodo de Facturación siguiente al recibo de la notificación. Nextgy 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 Ley Aplicable.

El Cliente no Residencial tendrá la clasificación establecida en la Ley Aplicable, con excepción del Cliente oficial, especial, empresas de servicios públicos, distritos de riego y zonas francas que tienen una clasificación separada.

Es obligación del Cliente informar y mantener actualizada a Nextgy de la información de la modalidad de suministro y su clasificación socioeconómica, sin que la falta de información por parte de Nextgy le ocasione reliquidaciones a su Facturación, excepto cuando así lo exprese la Ley Aplicable.

2.10. Tipo de Mercado

Para efectos del presente Contrato Nextgy suministrará la energía eléctrica en dos tipos de mercado;

- 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 precios libres acordados por el Cliente y Nextgy.

2.11. Modificaciones al Contrato

Nextgy podrá modificar en cualquier momento el Contrato, siempre que no constituya abuso de posición dominante. Las modificaciones se entenderán incorporadas al Contrato y deberán ser debidamente notificadas al Cliente en la Factura, o a través de medios de amplia circulación y serán de obligatorio cumplimiento para el Cliente cuando ocurra la publicación.

2.12. Cesión del Contrato

Nextgy podrá ceder el Contrato a otro Comercializador previa notificación al Cliente. Así mismo, cuando un Cliente pretenda ceder el Contrato a un Cliente Potencial, requerirá del consentimiento previo, expreso y por escrito de Nextgy. El Cliente Potencial mantendrá las mismas condiciones contractuales y la permanencia que tenía el Cliente con Nextgy, sin que implique de manera alguna el nacimiento de un nuevo vínculo contractual. Cuando el Cliente realice enajenación del inmueble donde recibe el suministro de Nextgy, la cesión operará de pleno derecho, salvo que las Partes acuerden lo contrario. Cuando opere la citada cesión será obligación del Cliente Potencial llevar a cabo la actualización de los datos ante Nextgy.

2.13. Vigencia del Contrato

El término del presente Contrato es indefinido. Su inicio estará determinado por la fecha de la solicitud del Servicio que realice el Cliente a Nextgy a través de la aplicación móvil NEXTGY o cualquier medio que acepte Nextgy, y estará vigente hasta que se presente cualquiera de las causales de terminación previstas en la Cláusula 14 del presente Contrato. 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 Nextgy con mínimo dos (2) meses de anticipación, 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, incluida la obligación de estar al día en el pago.

2.14. Autorización

El Cliente, libre y voluntariamente, autoriza de manera expresa e irrevocable a Nextgy 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 Nextgy. Nextgy al hacer uso de esta autorización se compromete a respetar los derechos, libertades y garantías del Cliente establecidas en la Ley Aplicable.

2.15. Aviso de privacidad

En cumplimiento de lo consagrado en la Ley Aplicable, los datos personales o información recolectada por Nextgy 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 sus Clientes, y hasta la finalización de las obligaciones recíprocas que subsistan entre las Partes, en consecuencia, la información será utilizada en actividades como;

- a. La Facturación del servicio de suministro de energía eléctrica y de los servicios complementarios que debidamente hayan sido ordenados por el Cliente.
- b. El envío de información y ofertas tanto de carácter comercial como la relacionada con los servicios que ofrece Nextgy, actualización de datos, encuestas de satisfacción e invitaciones.
- c. Contactarle y/o informarle sobre el estado de las relaciones contractuales, el estado de las obligaciones entre las Partes, gestiones de cobro y demás notificaciones que deban hacerse en desarrollo de la prestación del Servicio.

El anterior tratamiento puede ser realizado directamente por Nextgy o por un tercero que sea legalmente delegado para ello.

3. Derechos y Obligaciones de las Partes

3.1. Derechos de Nextgy.

En desarrollo del Contrato Nextgy tendrá derecho a:

- a. Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el Servicio.
- b. Medir y Facturar los Consumos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997 y cualquier otra Ley Aplicable.
- c. Exigir el pago de la Factura relacionada con la prestación del Servicio de energía al Cliente.
- d. Suspender y cortar el Servicio de energía cuando se presenten las causales de Suspensión.
- e. Requerir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación.
- f. Los demás derechos derivados de las condiciones uniformes establecidas en el presente Contrato y de las Leyes Aplicables.

3.2. Obligaciones de Nextgy.

En desarrollo del Contrato, Nextgy tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Informar al Cliente de las condiciones del Servicio y los precios del Servicio de conformidad con lo señalado en las Leyes Aplicables y en el presente Contrato.
- b. Intermediar ante el Operador de Red, en nombre del Cliente Potencial, 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 realizar la Reconexión del Servicio cuando se hayan superado las causas que dieron origen a la Suspensión o Corte, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.
- f. Suspender el Servicio cuando se haya incumplido con las obligaciones a cargo del Cliente.
- g. 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.

- h. Indicar en la Facturación las compensaciones a que haya lugar por calidad en la prestación del Servicio por parte del Operador de Red.
- i. Expedir la Facturación oportunamente, con información clara y precisa.
- j. Investigar las Desviaciones de Consumo previamente a la Facturación del Consumo.
- k. Responder de forma oportuna y clara las solicitudes, peticiones, reclamos, quejas y/o recursos del Cliente dentro de los términos que establece la Ley Aplicable.
- l. 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.
- 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 Leyes Aplicables.

3.3. Derechos del Cliente:

En desarrollo del Contrato el Cliente tendrá el derecho de:

- a. Solicitar el Servicio de energía eléctrica para el respectivo inmueble.
- b. Recibir un Servicio de energía continuo y de buena calidad. No obstante, el Cliente reconoce y acepta que el dueño de la red y responsable de la calidad del suministro de energía es el Operador de Red, de acuerdo con la Resolución CREG 070 de 1998 y demás Leyes Aplicables.
- c. Recibir un tratamiento Tarifario igual con cualquier otro Cliente con características de costos iguales para Nextgy.
- d. Conocer las condiciones uniformes y obtener un ejemplar de estas cuando lo solicite.
- e. Recibir las Facturas oportunamente, con información clara y precisa.
- f. La medición del Consumo a través de equipos idóneos, así como la lectura periódica de los Consumos.
- g. Elegir libremente el proveedor de los bienes o trabajos necesarios para la prestación del Servicio.
- h. Presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos y la atención de estos en los términos establecidos por la Ley Aplicable.

- i. Que se le notifique de todas las actuaciones que realice Nextgy 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.
- j. Elegir el prestador del servicio cuando en la región existan dos o más empresas que presten un mismo servicio.
- k. Los demás derechos derivados de las condiciones uniformes establecidas en el presente Contrato.

3.4. Obligaciones del Cliente.

En desarrollo del Contrato el Cliente se obliga con Nextgy a:

- a. Utilizar al Servicio contratado únicamente para el uso que fue convenido y de acuerdo a lo establecido en este Contrato y en la Ley Aplicable.
- b. Hacer uso racional del Servicio.
- c. Respetar los Sellos de seguridad de los Medidores, no afectar su buen funcionamiento, lectura y Revisiones. Así mismo, informar de inmediato a Nextgy sobre cualquier irregularidad o cambio que se presente.
- d. Velar por el adecuado estado del Sistema de Medición, Acometidas y de las instalaciones.
- e. Informar a Nextgy cuando sea necesario reparar o reemplazar el Sistema de Medición.
- f. Realizar el pago de la Factura de manera oportuna en los plazos establecidos en el presente Contrato.
- g. 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 Nextgy lo haya solicitado, de acuerdo con lo establecido en el Código de Medida y demás Leyes Aplicables.
- h. Permitir el acceso de Nextgy al Sistema de Medición, para determinar los Consumos y su Revisión en caso de que se requiera.
- i. Permitir a Nextgy y al Operador de Red el acceso al inmueble para ejecutar las medidas de Suspensión, aseguramiento de la Suspensión o Corte del Servicio, cuando haya lugar a ello.
- j. Permitir a Nextgy y al Operador de Red realizar las Revisiones a las instalaciones, Acometida y Medidor.
- 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 del paz y salvo y la fecha de registro de la Frontera Comercial por parte del nuevo prestador del Servicio.

- l. Mantener el Factor de Potencia inductivo (coseno phi inductivo) de las instalaciones igual o superior a punto noventa (0.90). Nextgy 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.
- m. Mantener actualizada su información en la base de datos de Nextgy.
- n. Pagar los costos asociados al mantenimiento programado del Sistema de Medición, realizado por Nextgy, 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 Nextgy, o por personal competente, siguiendo los procedimientos establecidos en el presente Contrato.
- o. Las demás obligaciones derivadas de las condiciones uniformes establecidas en el presente Contrato, la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997 y demás normas expedidas por autoridades competentes.

3.5. Causales para la Liberación del cumplimiento de las Obligaciones del Cliente.

El Cliente podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del presente Contrato de conformidad con la Resolución CREG 108 de 1997 o aquellas que la modifiquen, reemplacen o sustituyan en los siguientes casos:

- a. Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al Cliente para continuar asumiendo las obligaciones propias del Contrato.
- b. Cuando el Cliente es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del Contrato deberá presentarse ante Nextgy con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como Cliente.
- c. Cuando el Cliente sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante orden judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el Servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del Contrato deberá presentarse junto con copia de la respectiva orden.
- d. Cuando el Cliente siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del Contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a Nextgy este hecho para que ella proceda a tomar nota de

la cesión y de la liberación del Cliente. En los casos en que, por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del Contrato, el Cliente podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como Cliente del Contrato.

- e. Salvo que las Partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del Cliente, si este es propietario del respectivo inmueble, caso en el cual la manifestación deberá hacerse en los términos del literal d. anterior.

La liberación de las obligaciones en los términos aquí señalados, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la [Ley 142 de 1994](#) respecto de obligaciones propias del Contrato exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del Cliente.

4. Condiciones Técnicas

4.1. Requisitos de la Conexión

Nextgy suministrará el Servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la Ley Aplicable.

A partir de la fecha de suscripción del presente Contrato, Nextgy podrá suministrar el Servicio de energía eléctrica en el inmueble del Cliente que se encuentre ubicado en cualquier lugar del territorio nacional siempre que sea permitido por la Ley Aplicable.

Los aspectos relativos a los requisitos técnicos, las solicitudes y Conexión del Servicio se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998), o normas que lo aclaren, modifiquen o reemplacen, y las normas que adopte y defina Nextgy.

4.2. Adecuación del Sistema de Medición

El proceso de adecuación del Sistema de Medición del Cliente para poder ser atendido por Nextgy dependerá de si se trata de una Conexión nueva o de una Conexión existente en el Sistema de Distribución o Transmisión.

4.2.1. Conexiones existentes:

Si el Cliente cuenta con una Frontera de Comercialización para Agentes y Clientes registrada ante el ASIC, no es necesario adecuar el Sistema de Medición. No obstante, Nextgy 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.

El procedimiento para el acceso al Sistema de Medición en caso de adecuación o Revisión será el siguiente: Luego de que Nextgy haya instalado o verificado la instalación del Equipo de Medida, de tal manera que se cumpla con lo establecido en la Ley Aplicable, procederá a la realización de la visita de Revisión, así:

- a. Nextgy coordinará con el Operador de Red y/o con el anterior Comercializador la fecha y hora de la Revisión. La visita conjunta con el Operador de Red y/o el Comercializador es requerida siempre que implique rotura de Sellos instalados por éstos, o deba realizarse una maniobra sobre la red de Distribución por el Operador de Red.
- b. El Operador de Red y/o el 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. Nextgy notificará la fecha y hora al Cliente el cual deberá estar disponible y tomar las medidas que considere necesarias en caso de requerirse suspensión del fluido eléctrico.
- d. El resultado de la Revisión será consignado en la respectiva acta de Revisión de Nextgy la cual será firmada por el Cliente, Nextgy y/o el Operador de Red y/o el anterior Comercializador en caso de haber asistido.
- e. Los costos de asistencia del Operador Red, el Comercializador y Nextgy serán cobrados al Cliente. Para todos los efectos, al Cliente solo le serán Facturados los costos eficientes derivados de la ejecución de la actividad particular.

4.2.2. 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, Nextgy realizará el procedimiento que a continuación se describe.

Puesta en servicio de la Conexión: Luego de que Nextgy haya instalado o verificado la instalación del Equipo de Medida, de tal manera que se cumplan las condiciones técnicas establecidas por la Ley Aplicable para la puesta en servicio, Nextgy procederá de la siguiente manera:

- a. Nextgy solicitará al Operador de Red la visita del recibo técnico, el cual dará respuesta a Nextgy dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes indicando la programación del recibo técnico en los plazos establecidos en la Ley Aplicable según el nivel de tensión de la Conexión.
- b. Nextgy 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 Nextgy suscribirá con el Operador de Red y el Cliente un acta en la que conste los resultados y las observaciones de esta.
- 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 Nextgy. En este caso, habrá una nueva visita de recibo técnico, dentro de los siete (7) días hábiles luego de que Nextgy le informe al Operador de Red que se han terminado las adecuaciones requeridas.
- e. Una vez sea realizado el recibo técnico de la Conexión, Nextgy 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 último comunicará a Nextgy 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. Nextgy 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, Nextgy suscribirá un Acta de Instalación del Sistema de Medición.

4.3. 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 dispuesto por Nextgy. El Cliente deberá indicar si el Servicio se presta bajo la modalidad de postpago o prepago. Si se presta bajo la modalidad de postpago ya sea que el Servicio sea provisional o permanente deberá indicarlo en el Formato de Solicitud de Suministro de Energía. En caso de que Nextgy ofrezca al Cliente el suministro en la modalidad de 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 Ley Aplicable y el presente Contrato en la materia.

El Cliente Potencial podrá utilizar los servicios de ingeniería disponibles por Nextgy para la realización de sus obras de Conexión al STR o SDL. Así bien, el Cliente podrá gestionar con Nextgy la gestión y trámites ante el Operador de Red, previo acuerdo entre las Partes.

4.4. Negación del Servicio

Nextgy podrá negar la solicitud del suministro de energía; (i) cuando el Operador de Red le haya negado la solicitud de Conexión al Cliente; (ii) 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; (iii) cuando el Cliente no cumpla con las condiciones establecidas por Nextgy para el suministro de energía; y (iv) cualquiera otra de

las causales previstas en el artículo 17 de la Resolución CREG 108 de 1997, según esta sea modificada de tiempo en tiempo.

4.5. Puesta en Servicio de la Conexión

La puesta en Servicio depende exclusivamente del Operador de Red y los procesos que para ello tenga destinados. Nextgy podrá realizar el acompañamiento de este proceso al Cliente previo acuerdo entre las Partes.

4.6. Valores por cobrar por Servicios de Conexión y complementarios

Los valores por cobrar por Servicios de Conexión son propios del Operador de Red, de acuerdo con sus políticas de operación y visitas previas realizadas al inmueble del Cliente.

4.7. Propiedad de las Conexiones domiciliarias

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una Acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al Cliente las obligaciones bajo el presente Contrato y que se refieran a esos bienes.

4.8. Sistema de Medición

4.8.1. Para el inicio del suministro:

Para iniciar el suministro de energía, el Cliente deberá contar con un Sistema de Medición electrónico o una Frontera de Comercialización para Agentes y Clientes, 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 Nextgy determine que el Cliente requiere adecuar el Sistema de Medición, esta le informará las características y parámetros técnicos exigidos en el Código de Medida y normas técnicas aplicables para cada caso.

4.8.2. Durante el suministro:

Durante la vigencia del presente Contrato, 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, el Equipo de Medida no esté dando las medidas correctas, Nextgy notificará al Cliente y otorgará un plazo entre siete (7) y treinta (30) días para calibrar, mantener, reparar o reemplazar el elemento o equipo defectuoso. En caso de que el Cliente no proceda a calibrar, mantener, reparar o reemplazar el elemento o equipo defectuoso en el plazo establecido, Nextgy lo hará y los costos se cargarán directamente al Cliente en el siguiente periodo de Facturación.

5. Registro de la Frontera de Comercialización

El objeto del registro de la Frontera Comercial es identificar a Nextgy como Comercializador que representa el Cliente ante el mercado de energía mayorista y responsable de la correcta medición de los Consumos que a través de este Sistema de Medición se realicen.

Para poder iniciar el proceso de registro, el Cliente deberá suministrar a Nextgy los siguientes documentos o garantizar las siguientes condiciones:

- a. Haber cumplido una permanencia mínima de doce (12) meses con el Comercializador que le atiende y que no tenga un contrato a término definido vigente.
- a. Certificado de paz y salvo expedido por el anterior Comercializador, en caso de Conexiones existentes o Servicios provisionales en caso de Conexiones nuevas.
- b. 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 del paz y salvo y la fecha de Registro de la Frontera Comercial por parte de Nextgy.

Para iniciar el proceso de registro ante el ASIC, es necesario que el Cliente facilite documentación técnica sobre los Equipos de Medida que tiene instalados, si éstos son de su propiedad; en caso de que se requiera la adecuación técnica de la Frontera Comercial para que cumpla con lo establecido en la Ley Aplicable, incluido el Código de Medida, Nextgy le presentará al Cliente una propuesta técnico-económica donde se detalle las adecuaciones a realizar y el Cliente tendrá la opción de aprobarla o contratar los mismos servicios con un tercero, para poder continuar con el proceso de registro de la Frontera Comercial.

El proceso de registro toma un tiempo establecido en la Ley Aplicable en el cual el ASIC estudia la solicitud, donde verifica el llenado 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 Nextgy. 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 Nextgy responsabilidad alguna frente al Cliente.

En caso de que la objeción al registro resulte válida por causas atribuibles al Cliente, Nextgy 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, Nextgy inicia el suministro de energía, lo cual será comunicado al Cliente con copia del respectivo certificado.

6. Sistema de medición y determinación del Consumo

6.1. Determinación del Consumo con medición individual

- a. **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.
- b. **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 semidirecta 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.

6.2. Determinación del Consumo con medición colectiva o con Frontera de Comercialización agrupadora

- a. **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 de Facturación.
- b. **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 Cliente frente a Nextgy, el Consumo se determina como si tuviese medición individual y se Factura en cuotas partes entre los Clientes finales, sin perjuicio de que existe un único Cliente ante Nextgy. Esto no impide a cualquier Cliente que exija a Nextgy la medición individual de sus Consumos para lo cual debe instalar el Equipo de Medida según las condiciones técnicas exigidas por Nextgy.

6.3. Determinación del Consumo en Medidores prepago.

El Consumo del Cliente que tenga un Equipo de Medida prepago 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.

6.4. Determinación del Consumo sin Equipo de Medida.

Para el caso del Cliente que le corresponda una Frontera Comercial con reporte al ASIC, se aplicarán 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 del Código de Medida o aquella norma que lo modifique, remplace o sustituya.

Aforo individual de carga. Consumo calculado a partir de los equipos eléctricos que tiene instalado en Cliente en el inmueble y se determina así:

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

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
 - o Para Clientes Residenciales el 20%.
 - o Para Clientes No Residenciales el 30%.
 - o Para alumbrados exteriores el 50%.

Cuando se presente el caso de artefactos eléctricos de alto Consumo y con factores de utilización diversos, el Consumo por período se calculará estimando primero los Consumos parciales referentes a cada grupo de artefactos con igual Factor de Utilización.

Promedio de Consumos anteriores (Cp): Se toma el promedio de Consumo de los últimos 6 periodos de Facturación si estos son mensuales o 3 periodos de Facturación si estos son bimensuales propios del Cliente que atiende Nextgy.

Promedio de Estrato socioeconómico o modalidad del Servicio: Se toma el promedio de Consumo de los últimos seis (6) periodos de Facturación si estos son mensuales o tres (3) periodos de Facturación si estos son bimensuales, de los Clientes atendidos por Nextgy que pertenezcan al mismo Estrato Socioeconómico o modalidad de Servicio.

Cálculo por “Porcentaje registrado por el Medidor”:

$$Cc = Cp / Prm.$$

Donde:

Cc: Consumo Calculado

Cp: Promedio de Consumos anteriores

Pm: Porcentaje que, de acuerdo con las Pruebas realizadas, registraba el Medidor.

6.5. Determinación del Consumo cuando el Cliente carece de Medidor individual porque técnicamente no es factible, por razones de seguridad o de interés social

- a. Si el Cliente es Residencial, el Consumo se determina con la metodología de Promedio de Estrato Socioeconómico.
- b. Si el Cliente es No Residencial, el Consumo se determina con base en Aforo Individual de Carga.

6.6. 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, Nextgy 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, Nextgy realizará el ajuste al Consumo con base en el Cálculo por porcentaje registrado por el Medidor.

6.7. Falta en la medición por acción u omisión de Nextgy.

La falta de medición por acción u omisión de Nextgy, le hará perder el derecho a recibir el precio de la energía. Se incluye como omisión de Nextgy, cuando transcurrido un plazo de seis (6) meses después de la Conexión del Cliente, Nextgy no ha instalado el Sistema de Medición o cuando luego de pasados 30 días después de haber solicitado al Cliente la Calibración, modificación o reemplazo al Sistema de Medición éste no lo hace y Nextgy no procede inmediatamente a realizarlo por su cuenta y a cargo del Cliente.

En caso de cualquier reclamación del Cliente, corresponde a Nextgy probar que realizó la gestión oportuna para efectuar la medición. Si Nextgy 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 Nextgy 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 Nextgy podrá exigir cambio en su localización.

6.8. 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, Nextgy podrá suspender el Servicio o dar por terminado el Contrato. En estos casos el Consumo se determinará mediante Aforo Individual de Carga.

6.9. Determinación del Consumo para Cliente que presenta Desviaciones Significativas:

Nextgy realizará un análisis a los Consumos determinados antes de su Facturación o cuando el Cliente se encuentre en desacuerdo 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 los lineamientos establecidos por Nextgy. En caso de determinarse una Desviación a los Consumos determinados, se procederá de la siguiente manera:

- a. Nextgy 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. Nextgy practicará visitas de inspección y Pruebas técnicas con el fin de precisar las causas 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 Nextgy 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, Nextgy 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 alteración.

El procedimiento señalado anteriormente, 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 Ley Aplicable.

6.10. Acceso a la información del Equipo de Medida

El Operador de Red tendrá acceso directo a la información del Equipo de Medida con el fin de determinar los Consumos. El Cliente está obligado a permitir que el Operador de Red acceda a esta información.

6.11. Daños en componentes del Sistema de Medición que interfiera en la determinación u obtención de los Consumos

Cuando por petición y autorización del Cliente, solicitud del Operador de Red o por iniciativa propia de Nextgy, se realicen Pruebas al Equipo de Medida para verificar su estado y funcionamiento y como resultado de este proceso se encuentre una falla o se encuentren observaciones técnicas sobre el mismo, Nextgy notificará al Cliente para que este proceda a calibrar, reparar o reponer el equipo o el elemento defectuoso. Si Nextgy

determina que el equipo o sus elementos no permiten que se calcule de manera correcta el Consumo, el Cliente está obligado a arreglarlo y asegurarse de que funcione correctamente. Si el Cliente no realiza lo solicitado en el plazo establecido, Nextgy podrá calibrarlo, reponerlo o repararlo y trasladarle los costos al Cliente, previa notificación.

6.12. Sellos de seguridad en el Medidor o transformador

Nextgy suministrará e instalará los Sellos de seguridad que considere necesarios con el fin de proteger el Sistema de Medición de manipulaciones o interferencias no autorizadas, intencionales o accidentales.

También se permitirá la instalación de Sellos por parte del Operador de Red en caso de que la Ley Aplicable lo indique. En todo caso, el retiro o rotura de Sellos deberá ser por parte del Agente que los instaló lo cual para ello deberá coordinarse con Nextgy 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, se requerirá que estos sean recalibrados de nuevo por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad competente.

6.13. 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, Nextgy realizará la medición y determinará el Consumo de Energía Reactiva a aquellos Clientes que su Sistema de Medición posea los instrumentos idóneos para tal fin.

La Energía Reactiva se Facturará de acuerdo con las normas existentes para el mercado regulado. El Consumo Facturable para el Cliente con Equipo de Medida que cuente con registro de Energía Reactiva, se le Facturará cuando, comparada con la Energía Activa, en un mismo periodo, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del Consumo de Energía Activa, de manera que el Consumo Facturable se determina de la siguiente manera:

6.13.1. Cliente con Frontera de Comercialización para Agentes y Clientes.

En este caso el exceso de Energía Reactiva por encima del cincuenta por ciento (50%) de Energía Activa se determina para cada periodo horario de medición y Facturación. Si la Frontera de Comercialización es agrupadora, Nextgy no cobrará el exceso de Energía Reactiva.

6.13.2. Cliente con Medidor de reactiva de inducción o electrónico sin medición horaria.

En este caso el cobro de Energía Reactiva en exceso se calcula como lo que esté por encima del cincuenta por ciento (50%) de Energía Activa para el mismo periodo de lectura y Facturación en el cual se encuentre el Cliente.

6.13.3. 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, Nextgy 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.

6.13.4. Liquidación y Facturación de la Energía Reactiva.

La Energía Reactiva en exceso es cobrada por Nextgy en la Factura donde cobra la Energía Activa para el mismo periodo, conforme lo estipulado por la CREG.

7. Revisiones y Mantenimientos al Sistema de Medición

7.1. Revisión de las instalaciones y el Sistema de Medición

Nextgy 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 el Cliente es quien solicita la Revisión:

- a. Nextgy le informará la fecha y hora aproximada de la Revisión.
- b. Al momento de llegar a las instalaciones del Cliente, Nextgy 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, Nextgy 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, es una Revisión rutinaria por parte de Nextgy o investigación por Desviaciones significativas:

- a. Al momento de llegar a las instalaciones del Cliente y luego de la debida identificación, Nextgy le informará sobre el derecho que le asiste de estar presente durante la Revisión o en su lugar nombrar a un representante idóneo.
- b. Cuando la Revisión no sea atendida por el Cliente, Nextgy 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 Nextgy para adelantar la Revisión.

En cualquiera de los casos de una Revisión, Nextgy 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 de que el Cliente o su representante se niegue a firmar el acta o no esté presente en la visita, luego de una segunda citación, Nextgy 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 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 realizará 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, Nextgy determinará el Consumo de acuerdo con las metodologías indicadas en el presente Contrato.

Si al momento de la Revisión o antes de haberse realizado las Pruebas en el laboratorio acreditado por la autoridad competente designada por la Ley Aplicable, el Cliente y/o su representante manifiestan a Nextgy su intención de asistir a las Pruebas de laboratorio, Nextgy procederá a informarle el lugar, la fecha y hora en que serán ejecutadas las mismas; no obstante, su presencia no será presupuesto para la validez de los resultados que se obtengan dada la idoneidad del evaluador.

De haberse encontrado una irregularidad en las Acometidas o en el Sistema de Medición, como resultado de una Revisión o de las Pruebas de laboratorio que hayan sido realizadas, Nextgy, enviará al Cliente una notificación de apertura de investigación administrativa, junto con una copia del acta de Revisión y/o de los resultados emitidos por el laboratorio acreditado por la autoridad competente designada por la Ley Aplicable.

Si como resultado de la Revisión, se encuentra situaciones que se determinan a simple vista como la existencia de Conexiones directas a la red antes del Medidor que afecten el Consumo, fases invertidas o bypass en el Medidor, o situación de intervención al Medidor comprobada en un laboratorio acreditado, serán Pruebas suficientes para presumir la existencia de una Anomalía en la medición de los Consumos, caso en el cual, Nextgy efectuará la respectiva reliquidación de Consumos y tomará las acciones jurídicas y/o administrativas necesarias, entre ellas realizar el Corte del servicio o dar por terminado el Contrato.

7.2. Cargos por servicios.

Los cargos por Calibración del Medidor, configuración y programación del Sistema de Medición, las Reconexiones, Reinstalaciones y las Revisiones, serán cobrados por Nextgy al Cliente bajo el concepto de costos eficientes en que incurra. Los costos eficientes por cobrar al Cliente serán publicados por Nextgy en enero de cada año.

Así bien, Nextgy 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 el Cliente tenga la opción de contratarlos con Nextgy o con un tercero. Nextgy, 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.

7.3. Mantenimientos programados al Sistema de Medición

7.3.1. Para Fronteras Comerciales con reporte al ASIC

Siguiendo lo dispuesto en el Código de Medida, Nextgy realizará los mantenimientos de los sistemas de medición de las Fronteras Comerciales con reporte al ASIC con la periodicidad indicada en dicho Código de Medida. La responsabilidad de realizar el mantenimiento corresponde a Nextgy y al Cliente, y debe corresponder al procedimiento y al plan anual de mantenimientos y recalibraciones con el Nextgy cuenta.

El costo del mantenimiento y las Pruebas que se requieran, estarán a cargo del Cliente. 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, teniendo en cuenta que la Calibración debe ser realizada en un laboratorio acreditado. Para lo anterior, Nextgy notificará al Cliente con una anticipación de tres (3) meses al vencimiento del plazo máximo previsto para la realización del mantenimiento. En el evento que el Cliente no permita las actividades del mantenimiento o se encuentre ausente en la fecha programada de visita, Nextgy podrá suspender el Servicio hasta tanto el Cliente permita el acceso para realizar las actividades de mantenimiento.

7.3.2. Para Fronteras comerciales sin reporte al ASIC

En el caso de las Fronteras Comerciales sin reporte al ASIC, 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 solicitar la Calibración o cambio del elemento defectuoso o del Equipo de Medida. Si el Sistema de Medición es propiedad del Cliente se debe proceder según lo indicado en el numeral 7.1 del presente Contrato.

8. Recuperación de Energía

Nextgy 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 casos:

- a. Cuando las Conexiones eléctricas, Equipos de Medida o elementos adicionales del Sistema de Medición hayan sido alterados, intervenidos, o contengan 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.
- b. Cuando haya lugar a un retiro, ruptura o alteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por Nextgy o el Operador de Red.
- c. Cuando el Cliente se abstenga de informar a Nextgy oportunamente el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del Consumo a una Tarifa inferior a la que corresponde al Servicio prestado. En estos casos Nextgy reliquidará el Servicio teniendo como base las Tarifas correspondientes al uso que corresponda al Servicio prestado. En este caso Nextgy está facultado a cobrar los respectivos intereses moratorios.
- d. 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 Medición.

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, Nextgy procederá a hacer las evaluaciones y verificaciones correspondientes que permitan establecer 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 Nextgy cuando se considere necesario. En este caso, se retirará el Medidor dejando al Cliente con 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. Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, el Cliente podrá estar presente en el dictamen del laboratorio previa solicitud (por escrito o personalmente), y acreditando la condición en la que actúa. De no comparecer en la oportunidad señalada o no solicitarlo, se evaluará el Medidor sin su presencia.

8.1.3. Corrección de Anomalías

Dentro de la inspección que efectúe Nextgy a los Equipos de Medida e instalaciones eléctricas, si se encuentran Anomalías se reemplazará el elemento afectado o se corregirá la Anomalía. Para cumplir con el objeto de la presente cláusula, el elemento retirado será entregado para su Verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Una vez se compruebe la Anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este Contrato.

Los elementos de seguridad faltantes o que presenten 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 por Nextgy o las Leyes Aplicables.

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, de no hacerlo se dejará constancia.

8.2. Evaluación y Verificación de las Anomalías.

Una vez detectada la ocurrencia de alguna Anomalía que se constituya en posible uso no autorizado del Servicio, Nextgy procederá a realizar las evaluaciones y verificaciones correspondientes para establecer el incumplimiento del Contrato por parte del Cliente y su correspondiente consecuencia económica y jurídica.

Se podrá tener en cuenta como Prueba de existencia de la situación que ocasiona un registro incorrecto, las siguientes:

- a. Acta de Revisión de instalaciones y Equipos de Medida, efectuadas por personal autorizado por Nextgy, en la que conste la presencia de Anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o Equipos de Medida.
- b. 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 Medición, o en los elementos de seguridad y Sello que impidan o hayan impedido el normal registro.
- c. Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del Servicio de Energía Eléctrica.
- d. Actas de las visitas efectuadas previamente por personal autorizado por Nextgy, en las que conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.
- e. Cálculo del Consumo del Cliente efectuado por Nextgy para lo cual 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.

- f. Análisis histórico de Consumos, Facturaciones y antecedentes comerciales del Cliente.
- g. Mediciones efectuadas a nivel del transformador de Distribución o red de Distribución las cuales pueden haberse tomado o suministrado por el Operador de Red.
- h. Pruebas practicadas por orden de autoridad competente.
- i. 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 Nextgy.
- j. Historial de Anomalías de lectura del Medidor en terreno y/o eventos que se puedan obtener del Centro de Gestión de la Medida o descargar de la memoria del Medidor.
- k. 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.
- l. 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 Anomalías detectadas en los Equipos de Medida o instalaciones eléctricas, se continuará con el procedimiento previsto, garantizándole al Cliente el derecho al debido proceso y el derecho a la defensa.

8.2.1. Comunicación para recuperación de energía.

Si del resultado de una inspección o visita realizada por Nextgy, se encuentra mérito suficiente para el cobro de energía consumida y no registrada, Nextgy remitirá al Cliente una carta por medio de la cual informará la situación encontrada, 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 Pruebas 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. 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 el numeral 6 de este Contrato. 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.

8.2.3. Retiro y Reinstalación del Medidor

Cuando Nextgy requiera del retiro y la Reinstalación del Sistema de Medición, a causa de alguna Anomalía, se cobrará cada una de estas actividades de acuerdo con la tabla de costos eficientes que presta Nextgy, vigente a la fecha de la Revisión y considerando las condiciones de Servicio.

9. Facturación

9.1. Liquidación del Consumo

Para liquidar el Consumo al Cliente Regulado en cada período de Facturación, Nextgy aplicará las Tarifas que se encuentren vigentes a la fecha de emisión de la Factura para el período correspondiente al ciclo de Facturación correspondiente.

Las áreas comunes tendrán el mismo tratamiento de 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, Nextgy 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.

9.2. Facturación Pospago

La Factura es el documento que emite Nextgy para darle a conocer al Cliente, el Consumo y demás Servicios inherentes prestados en desarrollo del Contrato, 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.

9.3. Contenido de la Factura pospago

La Factura de cobro expedida por Nextgy contendrá como mínimo la siguiente información:

- a. Razón social e identificación de Nextgy.
- b. Razón social, Nombre e identificación del Cliente.
- c. Número de identificación interna de Nextgy o ID del Cliente.
- d. Número de identificación ASIC o Código SIC.
- e. Dirección de suministro y dirección de entrega de la Factura.
- f. Modalidad del Servicio, Estrato socioeconómico.
- g. Tipo de Cliente.
- h. Número de Factura y referencia de pago.

- i. Periodo de Facturación, Consumo determinado, lectura 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.
- j. Fecha de expedición, fechas de pago, notificación de fecha de Suspensión y/o Corte del Servicio.
- k. Identificación del Medidor, múltiplo, Nivel de Tensión y propiedad del activo de uso de Nivel de Tensión 1 si es el caso.
- l. Identificación del Operador de Red y teléfonos de contacto.
- m. Consumo en unidades físicas de los últimos seis (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.
- n. Componentes del CU.
- o. Valor del cargo fijo, valor de los cargos variables y valor total de la energía suministrada y Facturada.
- p. Valor de saldos en cartera, si es del caso.
- q. Valor de los intereses de mora y la tasa moratoria aplicada, si es del caso. Para Clientes Residenciales la tasa de interés moratorio será la prevista en el Código Civil. Para los demás Clientes, la tasa de interés moratorio será la prevista en el Código de Comercio y demás normas mercantiles aplicables.
- r. Valor del Subsidio y su base de liquidación o Contribución y su porcentaje de aplicación según sea el caso.
- s. Cargos por conceptos de Reconexión o Reinstalación del Servicio, si es del caso.
- t. 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.
- u. Otros cobros autorizados por el Cliente e indicados expresamente por la CREG.

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

9.4. 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 información indicada en el numeral 9.3 de este Contrato, y hará las veces de Factura en los eventos en que así se requiera.

Adicionalmente, el Cliente tiene derecho a recibir un extracto, previa solicitud de este, 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 Aplicable.

9.5. Precio de la energía o Tarifa

Es el costo del Servicio en el que incurre Nextgy en su prestación al Cliente. Para la liquidación de los Consumos Nextgy aplicará la Tarifa a los costos variables expresados en \$/Kwh y fijo expresado en \$/Factura, regulado de acuerdo con lo establecido en la Ley Aplicable 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.

Nextgy podrá acogerse a las opciones de Tarifa que determine la Ley Aplicable, para lo cual informará al Cliente con la debida antelación en qué consiste cada una de ellas y la vigencia de estas. Nextgy 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 Nextgy 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 uno (1). Todo lo anterior, con independencia de las disposiciones establecidas por la Ley Aplicable en relación con los Subsidios y Contribuciones.

En cuanto a la propiedad del activo de Conexión o de uso de Nivel de Tensión uno (1), Nextgy tendrá en cuenta lo indicado por el Operador de Red luego de la puesta en Servicio de la Conexión a la red de Distribución o en la información que reporte a Nextgy. Si el Cliente considera que este activo es de su propiedad, deberá presentar la reclamación ante el Operador de Red, acreditando documentalmente la titularidad del activo, para que este le informe a Nextgy desde cuándo debe aplicar el respectivo descuento en la Tarifa.

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. Nextgy

publicará en un medio de amplia circulación los componentes y Tarifas monomías a aplicar y calculadas para cada mercado de Comercialización.

Así mismo, podrá ofrecer una disminución del costo de Comercialización de la Tarifa al Cliente en caso suministrar el Servicio prepago, recepción de Facturas y/o pagos mediante la web, o cualquier otra actividad de Comercialización que le conlleve a una reducción de este, dentro de lo establecido por la Ley Aplicable.

9.6. Periodo de Facturación:

Los periodos de Facturación serán mensuales. Nextgy, de acuerdo con el crecimiento de su mercado, podrá ajustar los ciclos de Facturación en los que tiene inscritos a sus Clientes, sin que se requiera notificación previa al Cliente.

9.7. Entrega de la Factura:

Nextgy 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. 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. De igual manera se podrá enviar la Factura por medio electrónico a solicitud y aprobación del Cliente con un correo autorizado por el Cliente y esta tendrá la misma validez que su envió en físico. 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.

9.8. Fechas y puntos de pago de la Factura

La Factura del Servicio de suministro de energía eléctrica que expida Nextgy 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;

9.8.1. Fecha de vencimiento

Corresponde a la fecha para el pago oportuno de la Factura por parte del Cliente sin la causación de intereses moratorios a cargo de este. Los puntos de pago en esta fecha serán autorizados e indicados por Nextgy en el reverso de la Factura y será aquellos con los cuales ha realizado convenio.

9.8.2. Fecha de Suspensión del Servicio por incumplimiento del Cliente

Corresponde a la fecha a partir de la cual Nextgy 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 causación 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.

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

Corresponde a la fecha programada por Nextgy 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, tal como lo establece el artículo 141 de la ley 142 de 1994.

9.9. Otros cobros en la Factura

9.9.1. Cobros de Servicios de terceros u otros Servicios prestados por Nextgy

Nextgy incluirá en la Factura el valor de los Consumos y los demás Servicios relacionados con el Contrato, tales como derechos de Conexión, Reconexión, Reinstalación, intereses de mora por el no pago oportuno del Cliente, los valores de los Consumos que fueron garantizados por Nextgy en el proceso de cambio de Comercializador como mecanismo de garantía para asegurar el pago del Cliente frente a su anterior prestador, entre otros. El no pago por parte del Cliente de estos cobros inherentes al Servicio en los términos establecidos en el presente Contrato, será considerado como causal de Suspensión del Servicio.

En la misma Factura del valor del Consumo de energía, Nextgy 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 Nextgy o con terceros al momento de acordar dichos cobros.

En caso de que Nextgy 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.

Nextgy 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 Nextgy y la respectiva autoridad 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.

9.9.2. Celebración de convenios de Facturación y Recaudo Impuesto de Alumbrado Público con municipio y distritos

Nextgy 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.

El municipio o distrito será 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 Nextgy cuando hayan sido recibidas de sus Clientes.

9.10. Cobro retroactivo:

Al cabo de cinco (5) meses después de haber entregado la Factura, Nextgy 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.

9.11. Intereses

En caso de que el Cliente incurra en mora en el pago de la Factura, Nextgy podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos, conforme a lo dispuesto en el Título III Capítulo I de la Ley 45 de 1990. Los intereses de mora serán calculados a partir del vencimiento de la fecha "1" de pago referenciada en la Factura. Tratándose del Servicio Residencial, se pacta un interés igual a uno punto tres (1.3) veces la tasa del interés bancario corriente vigente al momento de expedir la Factura, certificado por Superintendencia Financiera o quien haga sus veces. Para los demás Clientes, la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio.

9.12. Renuncia al Requerimiento para Constituirse en Mora

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial, por tanto, el Cliente renuncia a todos los requerimientos para constituirlo en mora y se obliga solidariamente a pagar los gastos por todo concepto que se cause debido al cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

9.13. Forma de Pago

El Cliente podrá utilizar los siguientes medios de pago para cancelar la Factura a Nextgy:

- a. Entidades financieras aprobadas e informadas por Nextgy.
- b. Portales web de las entidades financieras establecidas al respaldo de la Factura.
- c. Entidades con las que se tengan convenio de recaudo establecidas al respaldo de la Factura.
- d. A través de la página web de Nextgy por medio del botón de pagos.
- e. Por medio de cheque el cual debe girarse a nombre de Nextgy S.A.S. E.S.P. – NIT 901441051 – ó o quien expresamente establezca e informe Nextgy.

El Cliente podrá realizar el pago anticipado por Consumos futuros de energía, en este caso Nextgy 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, Nextgy se exime de toda responsabilidad por la utilización de ese medio o sistema de recaudo.

9.14. Merito ejecutivo de las Facturas

Las Facturas expedidas por Nextgy, 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 Leyes Aplicables.

El no pago de las Facturas de Servicios públicos por parte del Cliente, ocasionará el inicio de un proceso de cobro.

10. Calidad del Servicio

10.1. Niveles de Calidad y Continuidad del Servicio:

Nextgy velará por el estricto cumplimiento de la calidad y continuidad del Servicio en las condiciones establecidas en las Leyes Aplicables. 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, todo dentro de lo establecido según las metas señaladas por la CREG, en particular la Resolución CREG 015 de 2018 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, que establece la metodología para la remuneración de la actividad de Distribución de Energía Eléctrica.

Nextgy 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 Nextgy y/o de las quejas que sobre estos aspectos presente el Cliente, y de efectuar las compensaciones económicas dentro de las condiciones que fija la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en el evento que los indicadores de calidad del servicio, superen los límites establecidos en la normatividad vigente.

10.2. Falla en la prestación del Servicio

De acuerdo con 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. El Operador de Red será el responsable por aquellas fallas del Servicio que le resulten imputables.

De acuerdo con lo indicado en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, la Falla del Servicio da derecho al Cliente, desde el momento en el que se presente, a la resolución del Contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

- a. 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.

- b. 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 Cliente o; más el valor de las inversiones o gastos en que el Cliente haya incurrido para suplir el Servicio.
- c. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.
- d. No podrán acumularse, en favor del 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.
- e. Nextgy podrá actuar como representante del Cliente si este último lo requiere ante el Agente distribuidor, operador de red o transmisor para el reconocimiento de perjuicios por fallas en la prestación del Servicio atribuibles al respectivo agente, y que estén relacionadas o causadas por la calidad de la potencia y/o con la calidad del servicio de suministro.

De acuerdo con el artículo 139 de la Ley 142 de 1994, no se considerará una falla en la prestación del Servicio la Suspensión que haga Nextgy para (i) hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno al Cliente (ii) evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia.

Igualmente se aclara que la Falla del Servicio derivada de la calidad de la potencia suministrada y del servicio prestado, según lo establecido en la Resolución CREG 070 de 1998 y las normas que la modifiquen, sustituyen o complementen, es responsabilidad del operador de red al que esté conectado el Cliente.

10.3. Notificación de las Interrupciones Programadas

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

Cuando un evento programado afecte al Cliente, es obligación del Operador de Red notificar al Cliente a través de un medio masivo, con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) 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 por escrito y formal.

Así bien, será obligación del Operador de Red notificar a Nextgy de la ocurrencia de estos eventos programados con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas antes al término en que se notifica al Cliente. Nextgy trasladará al Cliente dicha notificación realizada por el Operador de Red al cual se encuentre conectado.

10.4. Reparaciones en la Falla de Servicio:

Las reparaciones en la falla del Servicio estarán a cargo del Operador de Red si la falla en el Servicio se encuentra dentro de su Sistema de Distribución Local. Si las fallas en el Servicio se presentan dentro de la Red Interna del Cliente, Nextgy realizará una Verificación y Revisión donde especificará los daños presentados y los costos asociados a su reparación. Será responsabilidad del Cliente realizar la reparación con el Operador de Red, con Nextgy o con un tercero.

11. Suspensión del Servicio

11.1. Causales de Suspensión del Servicio

La Suspensión del Servicio podrá efectuarse en los siguientes casos:

- a. La falta de pago de la Factura emitida por Nextgy 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, Nextgy se reserva el derecho a suspender el Servicio de Energía Eléctrica prestado.
- b. Comprobación de Conexiones directas a la red antes del Medidor que afecten el Consumo ya sea para sí mismo o para terceros.
- c. Comprobación de fases invertidas o *bypass* en el Medidor, o situación de intervención al Medidor.
- d. Realizar el pago de la Factura con cheques que sean devueltos por el banco por insuficiencia de fondos de la cuenta de la que se descuenta el pago.
- e. Realizar modificaciones en las Acometidas sin autorización previa de Nextgy.
- f. Causar daño o retirar sin autorización de Nextgy 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 Nextgy.
- h. Impedir a los trabajadores autorizados por Nextgy y debidamente identificados, la Revisión de Instalaciones Internas, Acometidas, Equipos de Medida o la lectura o acceso a los Medidores.
- i. 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 Nextgy en cumplimiento de las normas vigentes, incluyendo el Código de Medida.
- j. Conectar equipos sin autorización de Nextgy a las redes de esta, o a las instalaciones del inmueble que puedan afectar el funcionamiento del sistema eléctrico.

- k. La alteración inconsulta y unilateral por parte del Cliente de las condiciones contractuales de prestación del Servicio.
- l. No permitir el traslado del Equipo de Medida o el cambio de este, cuando sea necesario.
- m. Falta de medición por acción u omisión del Cliente.
- n. Presentar documentos falsos o adulterados a Nextgy.
- o. Proporcionar en forma temporal o permanente, el Servicio de energía a otro inmueble o Cliente.
- p. Efectuar la Reconexión del Servicio cuando este se ha suspendido.
- q. De común acuerdo entre las Partes.
- r. En interés del Servicio. Incluye realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, efectuar racionamiento por fuerza mayor, adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia, entre otros.
- s. Por orden de autoridad competente.
- t. Cuando el Cliente modifique, manipule o altere de cualquier forma las condiciones físicas de la instalación eléctrica que el Operador de Red entregó al momento de energizar el predio.
- u. Las demás previstas en la Ley Aplicable.

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 en materia que afecta gravemente al Comercializador o a terceros, caso en el cual Nextgy procederá al aseguramiento de la Suspensión o Corte del Servicio, según lo estime conveniente.

Nextgy 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 estos. En caso contrario, las maniobras serán realizadas por el Operador de Red, junto con los Clientes conectados a Nivel de Tensión 2, 3 o 4; dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud de Suspensión que le realice Nextgy, luego de verificar el no pago del Cliente dentro de las fechas establecidas.

Nextgy 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, Nextgy podrá ejercer todos los demás derechos que la Ley Aplicable que regula la materia o lo establecido en el presente Contrato 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 que afecta gravemente al Comercializador o a terceros, caso en el cual Nextgy procederá al aseguramiento de la Suspensión o Corte del Servicio, según lo estime conveniente.

Nextgy realizará las maniobras de Suspensión y Reconexión al Cliente conectado en el Nivel de Tensión uno (1), siempre y cuando no deba intervenir activos de uso o sus acciones no impliquen el deterioro de estos. En caso contrario, las maniobras serán realizadas por el Operador de Red, junto con los Clientes conectados a Nivel de Tensión dos (2), tres (3) o cuatro (4); dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud de suspensión que le realice Nextgy, luego de verificar el no pago del Cliente dentro de las fechas establecidas.

11.2. Restablecimiento del Servicio:

Si la Suspensión o el Corte fueron imputables al Cliente, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de Reinstalación o Reconexión en los que Nextgy incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del Contrato para que así pueda ser reestablecido el Servicio. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el Cliente cumpla con las obligaciones, habrá Falla del Servicio.

Nextgy será el único responsable por las decisiones de Suspensión, aseguramiento de la Suspensión y Reconexión del Servicio del Cliente 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 los que Nextgy incurra 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 establecida y la intervención requerida para ello.

Nextgy se reserva el derecho de repetir contra los Agentes responsables de la falla, la solicitud de la indemnización correspondiente.

11.3. Corte del Servicio

En los términos del artículo 141 de la Ley 142 de 1994 el incumplimiento del Contrato por un (1) período de varios meses, o en forma reiterada, o en materias que afecten gravemente a Nextgy o a terceros por parte del Cliente, faculta a Nextgy a proceder al Corte del Servicio, y si 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. Cuando siendo la Suspensión de común acuerdo, excede de seis (6) meses del periodo inicialmente acordado.

- c. Efectuar Reconexión del Servicio no autorizada por Nextgy.
- d. No permitir el acceso al inmueble para realizar la Suspensión, en al menos dos ocasiones.
- e. Cuando existen Acometidas fraudulentas.

El Corte del Servicio podrá realizarse sin perjuicio de que Nextgy 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.

Nextgy 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 Nextgy conforme las causales establecidas en el presente Contrato y demás Leyes Aplicables.

Cuando existan causas que den lugar a que Nextgy pueda proceder con el Corte del Servicio y la resolución del Contrato, Nextgy 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 Nextgy decida declarar la terminación unilateral del Contrato y la consecuente cancelación de la Frontera Comercial, si hubiere lugar a ello.

11.4. 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 realizarse 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 Nextgy inmediatamente programará una visita de Revisión conjunta para la detección de irregularidades sobre el Sistema de Medición.

11.5. Valores por cobrar por Suspensión y Reconexión del Servicio

Ante el incumplimiento del Cliente en sus obligaciones de pago y 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 Clientes Regulados, según lo establecido en la Resolución CREG 225 de 1997 o aquella que la modifique, remplace o sustituya.

11.6. Cancelación de la Frontera de Comercialización

Nextgy podrá solicitar la cancelación de la Frontera de Comercialización del Cliente, en los siguientes casos:

- a. Cuando haya Corte del Servicio.
- b. Cuando haya desconexión definitiva del Servicio.
- c. 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:

- a. Cuando haya lugar a 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.
- b. Cuando haya lugar a la omisión del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Código de Medida para el Sistema de Medición.
- c. Cuando se haya procedido 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 se presente cualquiera de las causales de cancelación de la Frontera de Comercialización que sean imputables al Cliente, Nextgy quedará eximida de cualquier tipo de responsabilidad o indemnización alguna a favor del Cliente, más no significa la renuncia expresa por parte de Nextgy al cobro de los perjuicios a los que hubiere lugar.

12. Peticiones, reclamos, quejas y recursos

Nextgy 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 Nextgy dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación y deberán ser tramitadas de conformidad con la Ley Aplicable.

Nextgy 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. Causales de Terminación del Contrato

Se podrá dar por terminado el Contrato y se procederá al corte definitivo del Servicio en los siguientes casos:

13.1. Unilateralmente

13.1.1. Por parte del Cliente:

Se tendrá como presupuesto general que para el ejercicio de la unilateralidad aquí descrita, que el Cliente: (i) haya cumplido el tiempo de permanencia mínima con Nextgy 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; (ii) se encuentre a paz y salvo con Nextgy de la totalidad de las 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:

13.1.1.1. 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 las Leyes Aplicables, sin limitarse a:

- a. Haber notificado a Nextgy su decisión de terminación unilateral del Contrato con una antelación no menor a un Periodo de Facturación.
- b. En caso de haberse pactado en el anexo de condiciones especiales una vigencia de contrato a término fijo, haber expirado dicha vigencia.
- c. En caso contrario, haber permanecido como Cliente de Nextgy durante un periodo no inferior a doce (12) meses.
- d. Encontrarse a paz y salvo por las obligaciones emanadas del presente Contrato
- e. Haber constituido a favor de Nextgy 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 Nextgy el monto.

En caso de no cumplirse lo anterior y realizarse por el nuevo Comercializador el proceso de cambio de proveedor del Cliente, Nextgy tendrá como alternativa presentar las debidas objeciones al registro de la Frontera de Comercialización del Cliente ante el ASIC.

13.1.1.2. Por retiro de Nextgy como Agente del mercado.

Para efectos de garantizar la continuidad del Servicio, en caso de que ocurra un retiro de Nextgy 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 Leyes Aplicables 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 Aplicable. En caso de no encontrarse implementadas las normas sobre el Prestador de Última Instancia, el Cliente pasará ser atendido por el Comercializador u 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 Ley Aplicable

13.1.1.3. 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 a Nextgy 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 de este estará afectado a pago de todas las obligaciones que se derivaron de la prestación del Servicio por parte de Nextgy al inmueble receptor.

13.1.1.4. Por publicación del ASIC de primer (1) aviso de retiro de Nextgy del Mercado de Energía Mayorista:

Cuando Nextgy 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 Nextgy 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 Nextgy.

13.1.2. Por parte Nextgy:

Nextgy podrá terminar el presente Contrato en los siguientes eventos:

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

13.1.2.2. Por demolición del inmueble receptor del Servicio.

13.1.2.3. Por retiro de Nextgy del mercado de energía mayorista.

13.1.2.4. Por cualquiera de las causales que dé lugar al Corte del Servicio.

13.2. Por vencimiento del plazo contractual.

13.3. Por Mutuo Acuerdo entre las Partes, siempre que el Cliente se encuentre a paz y salvo por todo concepto de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

13.4. Por declaración judicial u orden de autoridad competente.

13.5. Por fuerza mayor o caso fortuito.

14. Solidaridad en las obligaciones del Contrato

Es la facultad legal otorgada por la Ley Aplicable a Nextgy para exigirle al propietario o poseedor del inmueble, y a los Clientes, el pago total de las obligaciones derivadas de la prestación del Servicio. El Propietario interesado en la liberación de las obligaciones propias del Contrato informará y comprobará a Nextgy la existencia de una causal que le permita la liberación de las obligaciones a su cargo, bien sea de manera total o parcial.

15. Solución de Controversias

Las diferencias que surjan entre Nextgy y el Cliente, derivadas del presente Contrato, serán dirimidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en agotamiento de la vía gubernativa, la Jurisdicción Ordinaria o la Jurisdicción Contencioso Administrativa según corresponda en virtud de la Ley Aplicable.

16. Publicidad de las condiciones uniformes

Es obligación de Nextgy informar de las condiciones uniformes previstas en el presente Contrato y entregar una copia del presente documento a todo Cliente que lo solicite. El presente Contrato será publicado para disposición y conocimiento de los Clientes de Nextgy en la página web y/o en la aplicación móvil llamada **NEXTGY** dispuesta por Nextgy.

17. Notificaciones:

Las Comunicaciones que deban dirigirse, se enviarán por escrito y entregarán en persona o por mensajería o correo certificado, a la oficina de Nextgy ubicada en el Parque Industrial



Palermo, Bodega G08 ubicada en el municipio de Palermo, Huila, y al Cliente en las direcciones establecidas por él en la solicitud de suministro de Energía Eléctrica o en los documentos de orden de compra y/o aceptación. Las direcciones de notificaciones podrán modificarse en cualquier momento mediante comunicación escrita dirigida a la dirección vigente de cada parte.