Contrato de Condiciones Uniformes

Prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica · Versión 1.0

Preparado para: Energía Cero Carbono S.A.S. E.S.P.
Elaborado por: Energía Cero Carbono S.A.S. E.S.P. / Regulación
Fecha: Noviembre de 2026



Índice

Índice 2

Contrato de Condiciones Uniformes 4

1. Definición del contrato y alcance 4
2. Celebración y perfeccionamiento 4
3. Régimen jurídico 5
4. Objeto 5
5. Marco legal y regulatorio 6
6. Partes y solidaridad 6
7. Obligaciones de la empresa 6
8. Derechos del cliente 7
9. Obligaciones del cliente 7
10. Información crediticia y centrales de riesgo 8
11. Condiciones para la prestación y conexión 8
12. Medición: instalación, mantenimiento y verificación 9
13. Calidad y continuidad 9
14. Falla en la prestación del servicio 10
15. Compensaciones 10
16. Redes internas y responsabilidad 10
17. Redes de uso general y coordinación con el OR 10
18. Cargos de conexión y servicios complementarios 11
19. Facturación y consumo facturable 11
20. Incumplimiento, suspensión y corte 12
21. Recuperación de consumos 12
22. Cesión del contrato 13
23. Cambio de propietario, poseedor o tenedor 13
24. Denuncia del contrato de arrendamiento 13
25. Terminación 13
26. Acuerdos de pago y transacción 14
27. Peticiones, quejas y recursos 14

28. Modificaciones al CCU 14
29. Atención y defensor del usuario 14
30. Protección de datos personales 15
31. Definiciones 15
Anexos 17
Anexo 1. Información particular del servicio y del mercado 17
Anexo 2. Servicios complementarios y de valor agregado 17

Contrato de Condiciones Uniformes

Entre ENERGÍA CERO CARBONO S.A.S. E.S.P., sociedad identificada con NIT 901.635.492-4, con domicilio principal en Bogotá D.C., representada legalmente por Juan Camilo Herrera Prieto, quien para efectos del presente documento se denominará LA EMPRESA, y la persona natural o jurídica que solicite o utilice el servicio en un inmueble determinado, quien se denominará EL CLIENTE, se establece el presente Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), regido por las siguientes cláusulas:

1. Definición del contrato y alcance

El presente es un contrato uniforme, consensual y de adhesión, en virtud del cual LA EMPRESA, en su calidad de comercializador de energía eléctrica integrado con la actividad de generación, suministra y factura el servicio público domiciliario de energía eléctrica al CLIENTE en un inmueble determinado, a cambio del precio y demás conceptos legalmente procedentes, de conformidad con este CCU y la regulación vigente.

El contrato comprende las actividades y responsabilidades que correspondan legalmente a LA EMPRESA como comercializador. Las funciones asignadas al operador de red (OR), transmisor, distribuidor, ASIC, LAC u otros agentes no se entienden asumidas por LA EMPRESA por el solo hecho de celebrar este contrato. La actividad de generación de LA EMPRESA no forma parte de las prestaciones de este CCU; la energía que se suministre al CLIENTE, sea de generación propia o adquirida a terceros, se transará conforme a las reglas del mercado mayorista y a la regulación de compras de energía con destino a usuarios regulados. Este CCU no es un contrato de compraventa mayorista de energía ni un contrato de conexión con el OR.

Las condiciones particulares válidamente acordadas con un CLIENTE podrán complementar este CCU, pero no podrán desconocer normas imperativas, derechos mínimos del usuario ni el régimen de protección de usuarios de servicios públicos.

Este CCU se aplica a los CLIENTES regulados y no regulados atendidos por LA EMPRESA. Para los CLIENTES no regulados, el precio de la energía y las demás condiciones de libre negociación se pactarán en el contrato particular de suministro; en lo no previsto en dicho contrato, y en todo caso respecto de los derechos y obligaciones que la ley y la regulación reconocen a todo usuario del servicio público domiciliario, se aplicará este CCU.

2. Celebración y perfeccionamiento

El contrato se entiende celebrado desde que LA EMPRESA define las condiciones uniformes bajo las cuales está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, suscriptor, poseedor,

tenedor o usuario solicita recibirlo en un inmueble determinado, siempre que se cumplan los requisitos legales, comerciales y técnicos aplicables.

La solicitud podrá presentarse por los canales habilitados por LA EMPRESA. La aceptación, activación del suministro o inicio de la prestación se sujetará a la verificación de identidad, legitimación respecto del inmueble, condiciones técnicas, disponibilidad de red y demás requisitos aplicables.

En la enajenación del inmueble se aplicarán las reglas legales sobre cesión del contrato de servicios públicos, solidaridad y responsabilidad, sin perjuicio de los mecanismos legales para denunciar el contrato o acreditar el cambio de usuario.

El presente CCU entrará en vigencia a partir de su publicación por LA EMPRESA en su portal web y en los demás medios exigidos por la regulación, previo cumplimiento de los trámites de depósito, remisión o publicidad ante las autoridades que resulten obligatorios. LA EMPRESA conservará la evidencia de la fecha de publicación.

3. Régimen jurídico

El contrato se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994, las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, las disposiciones de la CREG y del Ministerio de Minas y Energía, el Código de Comercio y el Código Civil en lo pertinente, y las normas de protección al consumidor y de procedimiento administrativo que resulten aplicables.

Los actos y contratos de LA EMPRESA se sujetan al régimen de derecho privado en los términos del artículo 32 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de las normas especiales de orden público que gobiernan los servicios públicos domiciliarios.

4. Objeto

El objeto es establecer las condiciones uniformes bajo las cuales ENERGÍA CERO CARBONO S.A.S. E.S.P. prestará, en el ámbito de su habilitación y obligaciones regulatorias, el servicio público domiciliario de energía eléctrica a los CLIENTES vinculados a los mercados y áreas de prestación que la empresa defina y pueda atender legalmente.

El suministro físico de energía se realiza a través del Sistema Interconectado Nacional o del sistema que corresponda y de las redes operadas por el OR competente. La responsabilidad de LA EMPRESA se limita a las obligaciones que le atribuyan la ley, la regulación, los contratos de conexión y las reglas de comercialización.

5. Marco legal y regulatorio

Para interpretar y aplicar el CCU se tendrán en cuenta, entre otras, las Leyes 142 y 143 de 1994; la regulación CREG vigente sobre comercialización, distribución, calidad, medición, conexión, facturación, subsidios y contribuciones, protección de usuarios y mercado de energía; el RETIE; el Código de Medida; el Reglamento de Distribución; y las normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen.

Las referencias normativas se entienden hechas a las disposiciones vigentes en cada momento. En caso de contradicción entre una estipulación contractual y una norma imperativa, prevalecerá esta última.

6. Partes y solidaridad

Son partes LA EMPRESA y EL CLIENTE. Tendrán la calidad de CLIENTE el suscriptor, usuario, propietario, poseedor o tenedor que se vincule conforme a la ley. La solidaridad entre propietario, suscriptor y usuario operará únicamente en los términos y con los límites establecidos en la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables.

El CLIENTE deberá informar la calidad en que ocupa el inmueble y comunicar oportunamente los cambios de propietario, poseedor, tenedor o usuario.

7. Obligaciones de la empresa

- Prestar o gestionar la prestación del servicio de acuerdo con los niveles de calidad, continuidad y oportunidad exigidos por la regulación y dentro del alcance de las responsabilidades que correspondan a LA EMPRESA.
- Aplicar las tarifas, cargos, subsidios, contribuciones y demás componentes conforme a la metodología y reglas vigentes, informar su aplicación y publicar o poner a disposición la información tarifaria exigida.
- Facturar de manera clara, completa y oportuna; entregar la factura con la antelación exigida por la regulación; habilitar medios de pago; y atender las reclamaciones sobre facturación.
- Medir o gestionar la medición del consumo conforme al régimen aplicable, coordinar con el OR las actividades que le correspondan y verificar las desviaciones significativas de consumo antes de adoptar decisiones de facturación.
- Recibir y tramitar peticiones, quejas y recursos; suministrar información veraz; entregar copia del CCU; y mantener canales de atención accesibles.
- Informar interrupciones programadas cuando sea responsable de comunicarlas o cuando reciba la información del OR, conforme a los plazos y medios regulatorios.

- Coordinar con el OR las solicitudes de conexión, suspensión, reconexión, revisión de medida y demás actuaciones que legalmente correspondan al operador de red, sin atribuirse competencias ajenas.
- Respetar el debido proceso en investigaciones por anomalías, recuperación de consumos, suspensión y terminación; conservar soportes y permitir contradicción del CLIENTE.
- Dar tratamiento adecuado a los datos personales y a la información financiera del CLIENTE, con sujeción a la ley y a las autorizaciones que sean necesarias.
- Cumplir las demás obligaciones previstas en la Ley 142 de 1994, la regulación vigente y las decisiones de las autoridades competentes.

8. Derechos del cliente

- Recibir el servicio en las condiciones de calidad y continuidad previstas en la regulación, sujeto a las condiciones técnicas del sistema y a las causales legales de interrupción.
- Recibir trato digno, no discriminatorio y respetuoso; conocer las condiciones del servicio, las tarifas y los conceptos facturados; y obtener copia del CCU.
- Contar con medición del consumo mediante instrumentos idóneos, salvo las excepciones regulatorias; solicitar revisión del equipo de medida y conocer sus resultados.
- Recibir factura comprensible y oportuna, disponer de medios de pago y presentar reclamaciones sin que se le exija el pago de valores discutidos en contravención de la ley.
- Presentar peticiones, quejas y recursos, obtener respuesta dentro de los términos legales y acudir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando proceda.
- Recibir las compensaciones, descuentos o reconocimientos que correspondan por incumplimientos de calidad, continuidad o facturación, de acuerdo con la regulación.

9. Obligaciones del cliente

- Usar el servicio en el inmueble, actividad, carga y condiciones declaradas y aprobadas; cumplir los requisitos técnicos y de seguridad eléctrica; y no efectuar conexiones clandestinas ni manipular redes, medidores o sellos.

- Permitir el acceso razonable al inmueble al personal debidamente identificado y autorizado, previa observancia de las reglas legales y de seguridad, para lectura, inspección, mantenimiento, suspensión, reconexión o verificación.
- Mantener en buen estado las instalaciones internas bajo su responsabilidad y corregir las condiciones que representen riesgo o incumplimiento normativo.
- Pagar oportunamente las facturas y cargos legalmente procedentes. La presentación de una reclamación no exonera del pago de los valores no controvertidos en los términos de la ley.
- Informar cambios de propietario, ocupante, actividad, carga, dirección, datos de contacto y cualquier circunstancia que afecte la prestación o facturación.
- Custodiar los equipos de medida cuando sean de su propiedad o estén bajo su responsabilidad, y abstenerse de intervenirlos.
- Facilitar información veraz y completa para la vinculación, medición, facturación y atención de solicitudes; actualizarla cuando cambie.
- Cumplir las demás obligaciones legales, regulatorias y contractuales aplicables.

10. Información crediticia y centrales de riesgo

LA EMPRESA solo consultará, reportará o divulgará información financiera, crediticia, comercial o de servicios en los casos, finalidades, condiciones y con las autorizaciones o bases legales exigidas por la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

Cuando se requiera autorización previa, expresa e informada, esta se obtendrá por un mecanismo separado o claramente distinguible. Antes de efectuar reportes negativos se cumplirán los deberes de comunicación previa, actualización, veracidad y oportunidad previstos en la ley.

El CLIENTE podrá ejercer los derechos de consulta, actualización, rectificación y reclamo ante LA EMPRESA y ante el operador de información correspondiente.

11. Condiciones para la prestación y conexión

La prestación está sujeta a la disponibilidad y factibilidad técnica, al cumplimiento de las condiciones de conexión y a los requisitos establecidos por el OR competente, el RETIE y la regulación vigente.

El CLIENTE o usuario potencial podrá solicitar la conexión directamente o por medio de LA EMPRESA o de un tercero autorizado. LA EMPRESA orientará y tramitará las solicitudes que correspondan a su rol de comercializador, y coordinará con el OR cuando proceda.

Los estudios de factibilidad, plazos de respuesta, aprobación, ejecución de obras, contratos de conexión, costos y puesta en servicio se regirán por la regulación vigente y por los procedimientos del OR competente. LA EMPRESA no garantiza la aprobación de una conexión que dependa de la evaluación técnica del OR.

La negativa de conexión o suministro deberá estar motivada y se informarán al solicitante los recursos que procedan conforme a la ley.

El CLIENTE deberá acreditar su relación con el inmueble, identificar el uso y la carga solicitada y aportar los certificados y documentos técnicos exigibles.

12. Medición: instalación, mantenimiento y verificación

El consumo se determinará preferentemente mediante equipos de medida que cumplan las características técnicas, metrológicas y de seguridad exigidas por la regulación. La propiedad, instalación, operación, mantenimiento y reposición del equipo se determinarán conforme a la ley y a la regulación vigente.

El CLIENTE podrá adquirir el equipo de medida cuando la regulación lo permita, siempre que cumpla las especificaciones técnicas y los procedimientos de aprobación, calibración, instalación y puesta en servicio aplicables.

LA EMPRESA y/o el OR, según sus competencias, podrán revisar el equipo de medida y las instalaciones asociadas, con personal identificado y dejando constancia de la visita. El CLIENTE podrá formular observaciones y solicitar copia del acta.

El retiro, prueba, calibración, reposición y custodia de equipos se sujetarán a los procedimientos regulatorios. Los costos solo podrán cobrarse cuando exista fundamento normativo o contractual válido, se informe previamente y se soporte el valor.

Los sistemas de telemedida, medición avanzada o inteligente deberán cumplir las reglas de interoperabilidad, acceso, propiedad, operación y protección de datos aplicables.

13. Calidad y continuidad

LA EMPRESA responderá por las obligaciones de calidad y continuidad que la regulación asigne al comercializador. Las obligaciones técnicas de operación, mantenimiento y calidad de las redes corresponderán al OR u otro agente responsable según la regulación.

Las interrupciones, eventos de calidad, indicadores, exclusiones, fuerza mayor y demás aspectos se evaluarán conforme a la regulación vigente y a la información certificada por el agente responsable.

El CLIENTE deberá mantener sus instalaciones internas en condiciones adecuadas y evitar que sus equipos ocasionen perturbaciones que afecten la red o a terceros.

14. Falla en la prestación del servicio

Se entenderá que existe falla en la prestación cuando se configure un incumplimiento de las obligaciones de continuidad, calidad, oportunidad o demás deberes a cargo de LA EMPRESA, en los términos de la Ley 142 de 1994 y la regulación.

La responsabilidad se determinará atendiendo la causa del evento, el agente responsable, las pruebas disponibles y las reglas de imputación, eximentes y compensaciones previstas en la ley.

15. Compensaciones

Cuando se configuren los supuestos regulatorios para compensación por calidad, continuidad, interrupciones, errores de facturación u otros eventos, LA EMPRESA reconocerá al CLIENTE los valores o ajustes que correspondan, en la forma y oportunidad previstas por la regulación.

Cuando la compensación corresponda al OR u otro agente, LA EMPRESA adelantará las gestiones que sean de su competencia y trasladará o reflejará al CLIENTE los reconocimientos que legalmente procedan. No se establecerán exclusiones contractuales contrarias a la regulación.

16. Redes internas y responsabilidad

El diseño, construcción, operación, mantenimiento y seguridad de las instalaciones internas del inmueble son responsabilidad del CLIENTE o del propietario, según corresponda, y deberán cumplir el RETIE y las normas técnicas aplicables.

LA EMPRESA podrá informar las deficiencias detectadas y solicitar su corrección. Cuando exista riesgo para personas, bienes o el sistema, se aplicarán las medidas preventivas y procedimientos previstos en la regulación.

17. Redes de uso general y coordinación con el OR

Las redes de uso general y los activos de distribución serán operados y mantenidos por el agente al que corresponda su propiedad, administración u operación conforme a la regulación.

LA EMPRESA ejecutará, en coordinación con el OR, las actividades de lectura, medida, conexión, suspensión, reconexión, calidad y atención de daños, y será el punto de contacto

del CLIENTE para todas ellas. Cuando por disposición legal o regulatoria una actividad deba ser realizada por el OR, LA EMPRESA gestionará su ejecución ante este e informará al CLIENTE el estado de su solicitud y, cuando sea relevante, los canales de atención del OR.

18. Cargos de conexión y servicios complementarios

Los cargos por conexión, obras, equipos, revisiones y servicios complementarios solo se cobrarán cuando estén autorizados por la regulación o hayan sido solicitados y aceptados válidamente por el CLIENTE.

Antes de ejecutar un servicio cobrable, LA EMPRESA informará su alcance, responsable, precio o metodología de cálculo, impuestos, forma de pago y condiciones de financiación, cuando aplique.

Los servicios adicionales o de valor agregado serán voluntarios, separables del servicio público, identificados en la factura y no condicionarán el suministro básico salvo autorización legal expresa.

19. Facturación y consumo facturable

La factura incluirá los requisitos legales y regulatorios: identificación de LA EMPRESA y del CLIENTE, inmueble, período, lecturas o método de estimación, consumo, tarifa aplicada, componentes y conceptos cobrados, subsidios o contribuciones, fechas de expedición y vencimiento, canales de pago y recursos disponibles.

La periodicidad de facturación será mensual, según el ciclo informado al CLIENTE y permitido por la regulación. La factura se remitirá a la dirección física o electrónica autorizada, con la antelación mínima legal.

El consumo facturable se determinará con base en lecturas válidas del equipo de medida. Cuando no sea posible leerlo por causas justificadas, se aplicarán los métodos de estimación permitidos por la Ley 142 de 1994 y la regulación, explicando en la factura el método utilizado y efectuando los ajustes posteriores que correspondan.

Cuando se detecten desviaciones significativas, LA EMPRESA adelantará la investigación correspondiente, verificará lecturas, equipo, instalaciones y circunstancias del consumo, y comunicará al CLIENTE los resultados y ajustes. No se presumirá fraude por la sola existencia de una desviación.

Los errores de facturación, consumos dejados de facturar, cobros inoportunos y límites temporales se regirán por las normas vigentes. Los cobros por recuperación deberán respetar el debido proceso, la carga probatoria y las reglas especiales aplicables.

El CLIENTE podrá reclamar sobre la factura dentro de los términos legales. Deberá pagar las sumas no reclamadas o no discutidas en los términos previstos por la ley.

Los pagos se imputarán conforme a la ley y a la información discriminada en la factura. LA EMPRESA mantendrá disponibles los soportes de liquidación y atenderá las solicitudes de explicación.

20. Incumplimiento, suspensión y corte

LA EMPRESA solo podrá suspender o cortar el servicio por las causales, procedimientos y garantías previstos en la Ley 142 de 1994, la regulación y este CCU. Entre ellas podrán encontrarse la falta de pago dentro de las condiciones legales, el fraude, las conexiones no autorizadas, el uso no autorizado o situaciones de riesgo, según corresponda.

Antes de suspender o cortar, LA EMPRESA observará las comunicaciones, avisos, oportunidad de contradicción y demás garantías exigidas. No se aplicarán causales o procedimientos que desconozcan los derechos del CLIENTE.

Una vez superada la causa y pagados los valores legalmente exigibles, la reconexión o reinstalación se gestionará dentro de los plazos regulatorios por LA EMPRESA, en coordinación con el OR.

Los costos de suspensión, corte, reconexión o reinstalación solo se cobrarán cuando estén autorizados y correspondan a una actuación efectivamente realizada.

21. Recuperación de consumos

Cuando existan indicios de consumos no registrados o registrados de manera inexacta, LA EMPRESA adelantará una actuación documentada, identificará el período y la causa, preservará las pruebas, realizará las verificaciones técnicas y permitirá al CLIENTE conocer y controvertir los hallazgos.

El consumo a recuperar se calculará mediante los métodos autorizados por la ley y la regulación, con explicación de datos, períodos, fórmulas y soportes. No se utilizarán estimaciones arbitrarias ni se trasladará al CLIENTE la carga de probar hechos que correspondan a LA EMPRESA.

El CLIENTE podrá presentar descargos, solicitar pruebas y ejercer los recursos procedentes. La decisión deberá ser motivada e indicar los recursos, términos y autoridad competente.

22. Cesión del contrato

La cesión del contrato se producirá en los eventos y con los efectos establecidos en la Ley 142 de 1994 y las normas civiles aplicables. La enajenación del inmueble podrá producir la cesión legal del contrato, salvo los acuerdos permitidos por la ley.

El nuevo titular deberá actualizar la información y cumplir los requisitos de vinculación. La cesión no podrá utilizarse para desconocer derechos de usuarios ni para trasladar obligaciones de manera contraria a la ley.

23. Cambio de propietario, poseedor o tenedor

El CLIENTE informará a LA EMPRESA los cambios de propiedad, posesión, tenencia u ocupación del inmueble y aportará los documentos pertinentes. LA EMPRESA actualizará la información y determinará los efectos sobre la relación contractual conforme a la ley.

El propietario, poseedor o tenedor podrá solicitar la terminación o modificación del vínculo cuando acredite los supuestos legales, sin perjuicio de la solidaridad y de las obligaciones causadas.

24. Denuncia del contrato de arrendamiento

En los contratos de arrendamiento de vivienda urbana se aplicarán las disposiciones de la Ley 820 de 2003 y las normas que la modifiquen o sustituyan sobre denuncia del contrato, garantías y responsabilidad por el pago de servicios públicos.

El arrendador, arrendatario y demás interesados deberán cumplir los requisitos legales y aportar los documentos exigidos para que opere la liberación o limitación de responsabilidad que corresponda.

25. Terminación

El contrato terminará por las causales previstas en la ley y la regulación, entre ellas la solicitud válida del CLIENTE, la desaparición del inmueble o de las condiciones de prestación, la cesión o sustitución contractual cuando proceda, el acuerdo de las partes y las demás causales legales.

LA EMPRESA no podrá terminar unilateralmente el contrato por motivos distintos de los autorizados. La terminación no extingue las obligaciones causadas y pendientes, sin perjuicio de las reglas sobre solidaridad y responsabilidad.

26. Acuerdos de pago y transacción

Las partes podrán celebrar acuerdos de pago o transacciones sobre obligaciones disponibles, siempre que consten por escrito, identifiquen los conceptos, valores, plazos y consecuencias del incumplimiento y no impliquen renuncia a derechos ciertos e irrenunciables del CLIENTE.

La suscripción de un acuerdo no impedirá presentar peticiones o recursos sobre asuntos no transados ni podrá utilizarse para limitar el acceso a la SSPD o a la jurisdicción.

27. Peticiones, quejas y recursos

EL CLIENTE podrá presentar peticiones, quejas y recursos verbalmente o por escrito a través de los canales habilitados por LA EMPRESA. Se entregará constancia de recepción y número de radicado.

Las PQR se resolverán dentro de los términos establecidos en la Ley 142 de 1994 y las normas aplicables. La falta de respuesta oportuna producirá los efectos legales correspondientes.

Contra las decisiones de LA EMPRESA procederán los recursos de reposición y, cuando legalmente corresponda, el de apelación ante la SSPD, en los términos y condiciones de la ley. LA EMPRESA informará los recursos procedentes, autoridad y plazo.

Canales de atención: dirección Carrera 54A No. 58-34, Bogotá D.C.; correo PQR info@energiacerocarbono.com; teléfono 302 290 0210; portal web https://energiacerocarbono.com/contacto/; atención al público: principalmente a través del portal web, disponible en todo momento, y oficina de peticiones, quejas y recursos en la Carrera 54A No. 58-34, Bogotá D.C., en días hábiles de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.

28. Modificaciones al CCU

Las modificaciones al CCU se realizarán de conformidad con la Ley 142 de 1994 y la regulación vigente. LA EMPRESA informará a los CLIENTES las modificaciones por los medios y con la antelación exigidos, y realizará los trámites de publicidad, depósito o remisión ante las autoridades cuando sean obligatorios.

Las modificaciones no podrán desconocer derechos adquiridos ni alterar unilateralmente condiciones particulares en contra de normas imperativas.

29. Atención y defensor del usuario

LA EMPRESA mantendrá canales de atención para recibir y tramitar solicitudes y PQR, con condiciones de accesibilidad, trazabilidad y oportunidad. La atención al público se prestará

a través del portal web https://energiacerocarbono.com/contacto/, disponible en todo momento, y en la oficina de peticiones, quejas y recursos ubicada en la Carrera 54A No. 58-34, sin perjuicio de los demás canales que LA EMPRESA deba habilitar conforme a las obligaciones legales aplicables.

LA EMPRESA ha adoptado voluntariamente la figura del Defensor del Cliente, que actuará como instancia de apoyo para la protección de los derechos de los CLIENTES, sin perjuicio de los recursos legales y de la competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Sus funciones, datos de contacto y procedimiento de atención se publican en https://energiacerocarbono.com/personas/defensor-del-cliente/.

30. Protección de datos personales

LA EMPRESA tratará los datos personales para gestionar la solicitud, celebrar y ejecutar el contrato, facturar, recaudar, atender PQR, cumplir obligaciones legales y regulatorias, prevenir fraude y realizar las demás finalidades informadas y legítimas.

El tratamiento se sujetará a la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y la política de tratamiento de información de LA EMPRESA. El CLIENTE podrá conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos cuando proceda, así como revocar autorizaciones en los términos legales.

Responsable del tratamiento: ENERGÍA CERO CARBONO S.A.S. E.S.P.; dirección: Carrera 54A No. 58-34, Bogotá D.C.; correo de protección de datos: info@energiacerocarbono.com. La política integral estará disponible en https://energiacerocarbono.com/politica-de-tratamiento-de-datos/.

31. Definiciones

CLIENTE: persona natural o jurídica que solicita o recibe el servicio y adquiere derechos y obligaciones conforme a la ley y al contrato.

COMERCIALIZADOR: agente que desarrolla la actividad de comercialización de energía eléctrica en los términos de la regulación.

CONSUMO FACTURABLE: energía determinada para cobro conforme a la medición o a los métodos de estimación legalmente permitidos.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (CCU): contrato cuyas condiciones han sido definidas por LA EMPRESA y se aplican uniformemente a los CLIENTES de la categoría correspondiente.

OPERADOR DE RED (OR): agente responsable de la operación y mantenimiento de las redes de distribución dentro de su sistema, conforme a la regulación.

INMUEBLE: bien o unidad física en la que se solicita y presta el servicio.

MEDIDOR: equipo destinado a registrar el consumo de energía y demás magnitudes que exija la regulación.

PETICIÓN, QUEJA O RECURSO (PQR): solicitud o mecanismo de defensa presentado por el CLIENTE en relación con la prestación del servicio.

Las demás expresiones tendrán el significado previsto en la Ley 142 de 1994 y la regulación vigente.

Anexos

Anexo 1. Información particular del servicio y del mercado

Este anexo deberá completarse y mantenerse actualizado para cada mercado de comercialización o segmento de usuarios atendido, sin modificar derechos mínimos establecidos en el CCU.

Concepto	Información
Mercado de comercialización	Mercado de comercialización de Bogotá – Cundinamarca
Municipios / área de atención	Bogotá D.C.
Operador de red	Enel Colombia S.A. E.S.P.
Categoría de usuario	Regulado y no regulado
Periodicidad y ciclo de facturación	Mensual
Canales de atención y PQR	Portal web https://energiacerocarbono.com/contacto/; correo info@energiacerocarbono.com; teléfono 302 290 0210; oficina de PQR en la Carrera 54A No. 58-34, Bogotá D.C., en días hábiles de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.
Tarifas y publicación	Según fórmula/regulación vigente
Subsidios y contribuciones	Aplicación conforme al régimen legal vigente
Procedimiento de lectura y medición	Lectura y medición a cargo de LA EMPRESA, en coordinación con el OR (Enel Colombia S.A. E.S.P.)

Anexo 2. Servicios complementarios y de valor agregado

Los servicios complementarios deberán ofrecerse de manera separada, voluntaria y transparente, con descripción de su alcance, precio, impuestos, condiciones de prestación y mecanismo de aceptación. Su contratación no podrá ser requisito para acceder al servicio público domiciliario, salvo que una norma disponga expresamente lo contrario.