**“Acuerdo para la Atención de Usuarios Normalizados”**

**PRONE 002 de 2025**

**Fecha de celebración: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

El presente Acuerdo tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales el Comercializador se compromete a atender a los usuarios normalizados que se conecten a la red de distribución operada por el Operador de Red, en aquellos casos en que el Comercializador sea diferente al Operador de Red.

I. Datos Básicos del Proyecto:

* Nombre del Proyecto (Colocar nombre del proyecto)
* Operador de Red: (Colocar nombre completo de la empresa)
* Nit: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Representante Legal del Operador de Red: \_\_\_(Colocar nombre del Representante legal OR) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Identificación: : (Colocar tipo y número ee documento de identificación)
* Comercializador de Energía Eléctrica (diferente al OR): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Nit: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Representante Legal del Comercializador: Colocar nombre del Representante legal OR)
* Identificación: : (Colocar tipo y número ee documento de identificación)
* Ubicación del Proyecto:
  + Departamento: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  + Municipio: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  + Dirección Exacta (predio, lote, etc.): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  + Coordenadas Geográficas: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

II. Acuerdos:

1. **Identificación de Usuarios Normalizados:** Se entenderá como usuarios normalizados aquellos usuarios finales que se conecten a la red del Operador de Red.
2. **Responsabilidades del Comercializador**: El Comercializador se compromete a:
   * Ser el único punto de contacto para el usuario normalizado en todos los aspectos comerciales relacionados con el suministro de energía eléctrica (contratación, facturación, atención de reclamaciones comerciales, consultas, etc.).
   * Emitir y entregar las facturas de energía eléctrica al usuario normalizado de acuerdo con la regulación vigente.
   * Gestionar y dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos (PQR) de carácter comercial presentados por los usuarios normalizados.
   * Informar oportunamente al Operador de Red sobre cualquier novedad o situación comercial que pueda afectar la prestación del servicio.
   * Cumplir con la normativa vigente en materia de atención al usuario y protección de sus derechos.
3. **Responsabilidades del Operador de Red**: El Operador de Red se compromete a:
   * Realizar la conexión del usuario normalizado a su red de distribución de acuerdo con la regulación y los procedimientos establecidos.
   * Garantizar la continuidad y calidad del servicio de distribución de energía eléctrica al usuario normalizado, de acuerdo con la regulación vigente.
   * Atender las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la calidad y continuidad del servicio de distribución, así como con aspectos técnicos de la conexión y la medición.
   * Facilitar al Comercializador la información necesaria para la correcta facturación del servicio (lecturas de medidores, datos de consumo, etc.), de acuerdo con los acuerdos operativos que se establezcan.
4. **Coordinación y Comunicación**: El Operador de Red y el Comercializador se comprometen a establecer canales de comunicación eficientes para la coordinación de sus actividades en relación con la atención de los usuarios normalizados. Se podrán realizar reuniones periódicas y establecer protocolos de intercambio de información.
5. **Aspectos Operativos y Técnicos**: Los aspectos operativos y técnicos relacionados con la conexión, la medición y la lectura de los consumos se regirán por la regulación vigente y los acuerdos operativos que se establezcan entre las partes.
6. **Vigencia del Acuerdo:** El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de la fecha de su celebración y tendrá una duración indefinida, a menos que las partes acuerden su modificación o terminación por escrito.
7. **Terminación del Acuerdo:** El presente Acuerdo podrá ser terminado por mutuo acuerdo de las partes o unilateralmente por cualquiera de ellas, mediante notificación escrita a la otra parte con una antelación mínima de [Número] días.
8. **Solución de Controversias:** Cualquier controversia o diferencia que surja entre las partes en relación con la interpretación, ejecución o terminación del presente Acuerdo será resuelta de manera amigable. En caso de no lograrse un acuerdo, las partes podrán acudir a los mecanismos de solución de controversias previstos en la ley.

Anexos (si aplica):

* [Listado de documentos anexos, si los hay]

En constancia de lo anterior, las partes suscriben el presente Acuerdo en dos (2) ejemplares del mismo tenor y para los mismos efectos, en la fecha indicada al inicio.

III. Firmas:

Por el Operador de Red:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Nombre del Representante Legal) (Cargo del Representante Legal)

Por el Comercializador:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Nombre del Representante Legal) (Cargo del Representante Legal)

Dado en \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_\_\_\_ del

dos mil \_\_\_\_\_\_\_ (202x).