



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 1 de 32

Bogotá, D.C.

Doctor

JAIR JOSE EBRATT DIAZ

Secretario – Comisión Sexta

CAMARA DE REPRESENTANTES

CONGRESO DE LA REPUBLICA

Carrera 7 No. 8-68

Edificio Nuevo Congreso. Piso 3 Ofc 324-328

Bogotá. D.C

Asunto: Respuesta a radicado SSPD No. 20145290476012 del 28 de agosto de 2014.

Respetado Doctor Ebratt:

Hemos recibido el radicado del asunto mediante el cual los Honorables Representantes INES CECILIA LOPEZ FLOREZ y ALFREDO APE CUELLO BAUTE, realizan una serie de preguntas a la Entidad respecto del servicio de energía que prestan las empresas ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. Y ENERGIA SOCIAL DE LA COSTA S.A. E.S.P., las cuales se responden en el mismo orden en que fueron formuladas, así:

¿Con qué fundamento legal cobra la empresa Electricaribe la energía dejada de facturar aplicando la fórmula matemática $C2 = C1 - C0 * 720$ horas, cuando el consejo de estado según sentencia 26520 del 30 de julio de 2008 que anulo el art. 54 de la resolución 108/97 que faculto a la empresa Energía eléctrica a cobrar sanciones y energía dejada de facturar, aplicando esta fórmula?

De acuerdo con la Sentencia SU-1010 de la Corte Constitucional del 16 de octubre de 2008, al referir a la potestad sancionatoria de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, señaló que la misma solo puede ser conferida por el legislador y no a través de la regulación, como se había planteado en el artículo 54 de la Resolución CREG 108 de 1997, objeto de nulidad.

Es por ello que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, no pueden imponer sanciones pecuniarias, sin embargo, el fallo constitucional aclaró que sí pueden cobrar los consumos dejados de facturar, porque éstos no corresponden a una sanción monetaria, sino al derecho que tienen las prestadoras de cobrar por un servicio prestado y no facturado, debido





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 2 de 32

a causas ajenas a la voluntad del prestador.

Las empresas pueden entonces, con fundamento en los artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, cobrar el servicio consumido y dejado de facturar, por ejemplo, cuando se demuestra que el medidor no funciona correctamente y por lo tanto no registró la totalidad de los consumos utilizados o cuando se encuentra una derivación ilegal o una conexión del aparato de medida intervenida para aprovechar el servicio sin que éste sea medido, así se refirió la Corte Constitucional en el fallo precitado:

"Así las cosas, es claro que el legislador facultó a las empresas de servicios públicos domiciliarios para recuperar el costo del servicio que ha prestado pero respecto del cual no ha recibido el pago, potestad que encuentra fundamento precisamente en la onerosidad que le es propia a este negocio jurídico, la cual, como se señaló con anterioridad, implica que el hecho de la prestación genere para la empresa el derecho de recibir el pago del servicio prestado. Adicionalmente, ésta se deriva del deber que tienen todos los usuarios de no trasladar a los demás el costo o carga individual por el acceso y disfrute del servicio y de la obligación contractual que éstos adquieren al momento de suscribir el contrato de condiciones uniformes."

Por otra parte, la Corte Constitucional ha señalado que las empresas prestadoras de servicios públicos de energía eléctrica están habilitadas para procurar el cobro de consumos dejados de facturar por causa no imputable a ellas, empleando para ello los mecanismos legales disponibles. También ha indicado ese alto tribunal que tal prerrogativa no abarca la facultad para incluir o considerar valores por concepto de sanciones pecuniarias.

En ese sentido y como ya se señaló, en materia de recuperación de energía dejada de facturar no existe una metodología regulatoria que permita determinar el consumo no facturado y por ende su valor. Los contratos uniformes se remitían a la metodología trazada por la CREG en el artículo 54 de la resolución CREG 108 de 1997, pero como ya se anotó, hoy en día esa norma es inaplicable en razón a que el Consejo de Estado la declaró nula en sentencia del 30 de Julio de 2008¹¹.

Ahora bien, a pesar de que el regulador no ha establecido expresamente una metodología, tenemos que de acuerdo a lo señalado por la jurisprudencia en la Sentencia SU -1010/08, la misma podría fijarse por las empresas **dentro de los contratos de condiciones uniformes, considerando los aspectos que previamente han sido citados, esto es el respeto por el debido proceso y la aplicación de lo señalado en ellos artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.**





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 3 de 32

Por último, es de advertir que el Contrato de Condiciones Uniformes en el Capítulo IX de la Empresa Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. Electricaribe, que goza de concepto de legalidad por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG – señala que:

“(...) En consecuencia, ante la comprobación a través del procedimiento establecido en este capítulo, de cualquier hecho, anomalía técnica o irregularidad que sea contraria a las obligaciones a cargo del CLIENTE, definidas en el literal C “OBLIGACIONES DE NO HACER” de la Cláusula DÉCIMA CUARTA” OBLIGACIONES DEL CLIENTE”, que impidan la medición o el registro total o parcial de la energía que efectivamente consume, ELECTRICARIBE procederá a determinar el consumo en la forma prevista en la cláusula CUADRAGÉSIMA SEGUNDA del contrato.”

“CUADRAGÉSIMA SEGUNDA – DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CUANDO HA HABIDO FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO (CONSUMO NO AUTORIZADO O ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO).

a.- Determinación del Consumo facturable no medido o registrado por acción u omisión del usuario: El Consumo facturable no medido o registrado por acción u omisión del usuario, por período de facturación (C2), será la diferencia entre el consumo calculado para el inmueble en condiciones normales (C1) y el consumo medido por ELECTRICARIBE y efectivamente facturado durante el tiempo que permaneció la conducta incumplida o, si no se logra determinar esto último, durante los últimos cinco (5) meses (C0), según la siguiente fórmula:

$$C2 = C1 - C0.$$

Se entiende por consumo en condiciones normales, la equivalencia entre la carga instalada y el consumo del CLIENTE, el cual ha sido medido adecuadamente por ELECTRICARIBE a través de un medidor ajustado a las normas técnicas vigentes. Los métodos que se utilizarán para determinar el consumo facturable no medido o registrado por acción u omisión del usuario se listan a continuación y en su orden de prioridad: 1) Porcentaje de error, 2) Carga encontrada o instalada, 3) Censo de carga, 4) Capacidad de corriente del conductor, 5) Carga contratada, 6) Evolución de consumos, 7) Promedio de estrato y 8) Devolución de lecturas.

Los métodos que se utilizarán para determinar el consumo facturable no medido o registrado por acción u omisión del usuario se listan a continuación y en su orden de





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 4 de 32

prioridad: 1) Porcentaje de error, 2) Carga encontrada o instalada, 3) Censo de carga, 4) Capacidad de corriente del conductor, 5) Carga contratada, 6) Evolución de consumos, 7) Promedio de estrato y 8) Devolución de lecturas.”

De lo anterior se puede observar, que la fórmula establecida por la prestadora en su Contrato de Condiciones Uniformes, no es la misma que la señalada en el artículo 54 de la Resolución 108 de 1997, emitida por la CREG, así como tampoco la referida en este interrogante.

2. “Con que fundamento legal cambio la desviación significativa establecida por el art. 149 de la ley 142/94 que durante 14 años era el 20% según el aumento de un consumo a otro y que la empresa desde 1998 a 2012 lo venía aplicando a partir de 2013 ha incrementado al 400% donde ahora solo un 5% de la población usuaria gana un reclamo?”

Es pertinente aclarar en primer lugar, que en el precitado artículo 149 de la Ley 142 de 1994 no se establece taxativamente el porcentaje de variación de consumos de un periodo a otro, que resulta constitutivo de desviación significativa.

Para algunos sectores, dichos porcentajes han sido definidos directamente por la regulación, sin embargo, para el caso particular del servicio de energía tal aspecto no ha sido regulado a la fecha por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.

Sobre el particular lo único que ha señalado la Comisión Reguladora de Energía y Gas, respecto de las desviaciones significativas, es lo previsto en el artículo 37 de la Resolución 108 de 1997:

“Investigación de desviaciones significativas. Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un periodo de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

PARÁGRAFO 1o. *Se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato.*

PARÁGRAFO 2o. *La Empresa debería practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la*





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 5 de 32

revisión previa." (Subrayas fuera de texto).

En este orden de ideas y al existir un vacío normativo, las empresas han establecido estos porcentajes en el contrato de condiciones uniformes, tal como los ha autorizado la regulación, potestad en ejercicio de la cual ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. estableció por vía de su contrato, un 400%.

Cabe señalar que esa honorable Corporación ha evidenciado la problemática aquí referida y ha incluso procurado ofrecer soluciones de orden legal, como lo demuestra el Proyecto de Ley 044 de 2013 de la Cámara de Representantes "Por medio del cual se reglamenta la cláusula de desviación significativa de los servicios públicos y se adicionan funciones a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a las comisiones de regulación de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones", hoy en día archivado.

3.- "Con qué fundamento legal Electricaribe retira los medidores coloca cajillas sin autorización del usuario y luego financian este cobro en la factura de energía eléctrica?"

De conformidad con el artículo 144 de la ley 142 de 1994, los usuarios tienen la obligación de reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. La empresa, de conformidad con el artículo 145 de la ley 142 de 1994, esta autorizada para retirar el medidor para verificar su estado, para lo cual **no requiere consentimiento del usuario**, basta con que en el Acta quede constancia del personal que realizó la visita, de las condiciones en que se encuentra el medidor, y en general toda la información que permita al usuario conocer las razones del retiro del mismo.

Si la empresa retira el medidor puede instalar otro de manera provisional, con el fin de garantizar lo dispuesto en los artículos 9 y 146 de la Ley 142 de 1994, según los cuales los usuarios tienen derecho a que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos apropiados.

Si efectuada la revisión la empresa establece que es necesario su reemplazo, debe comunicar tal decisión al usuario, para que este último pueda elegir sobre la adquisición del equipo de medida a la empresa respectiva o en el mercado, de acuerdo con las características técnicas establecidas en las condiciones uniformes del contrato. Si pasado un periodo de facturación el usuario no ha tomado las acciones necesarias para reemplazar el medidor, **la empresa está autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario**. Las acciones necesarias para reemplazar el medidor pueden ser que el usuario adquiera el medidor en el mercado y lo entregue para instalación a la empresa con el respectivo certificado de calibración, o que le





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 6 de 32

informe a la empresa que ella lo instale a su cargo.

En virtud de lo expuesto, existe claramente un precepto legal que garantiza la posibilidad para que el prestador verifique las condiciones del equipo de medida y proceda para ello a retirarlo, sin que se requiera autorización previa del usuario. Así mismo, si de dicha verificación se deriva la necesidad de reparar o reemplazar el medidor, el usuario está obligado a hacerlo a su cargo, pero si no lo hiciere, el prestador se encuentra facultado para instalar un nuevo equipo y cobrarlo al usuario por vía de facturación.

En cuanto a las rejillas, el artículo 145 de la Ley 142 de 1994 establece:

“Artículo 145. Control sobre el funcionamiento de los medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.” (Resaltados fuera de texto).

De la norma precitada se desprende, no como facultad, sino como obligación para el usuario y el prestador, adoptar precauciones para proteger o mantener inalterados los equipos de medida, aspecto que bien puede incluir una rejilla que garantice su seguridad. Es de advertir que el ejercicio de dicha obligación no se encuentra supeditado a la autorización previa de la contraparte en el contrato de condiciones uniformes.

4.- “Con que fundamento cobra en la factura de energía eléctrica el impuesto de alumbrado público, seguros?”

5.- Por que si el artículo 147 de la ley 142/945 (sic) solo ordena incluir dentro de la factura del servicio de aseo, allí se incluyen otros cobros distintos?

Si bien no existe norma que así lo prevea, respecto del cobro del alumbrado público en las facturas del servicio público de energía eléctrica la Corte Constitucional en Sentencia C-035 de 2003, se pronunció en los siguientes términos:

“(…) es claro que el cobro y el pago del servicio de alumbrado público queda sujeto a lo previsto en la Ley 142 de 1994, en relación con la facturación y el pago del servicio de energía; por esta razón se concluye que tampoco puede la empresa recibir el pago del servicio de alumbrado público independientemente del pago del servicio de energía.





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 7 de 32

(Subrayas y negrillas fuera del texto).(6)"

Lo anterior debido a que, para la Corte Constitucional, el alumbrado público es considerado como un servicio relacionado y conexo con la prestación del servicio público de energía de eléctrica.

Ahora bien, respecto a cobros diferentes a la prestación del servicio, como seguros, los prestadores de servicios están facultados para facturarlos junto con el servicio público domiciliarios, siempre y cuando estén expresamente autorizados por el usuario, tal y como se señala en el artículo 1o del Decreto 828 de 2007, con el cual se modificó el artículo 8o del Decreto 2223 de 1996, así:

"Artículo 8°. De los cobros no autorizados. Las empresas que presten servicios públicos domiciliarios, únicamente podrán cobrar tarifas por concepto de la prestación de dichos servicios y de aquellos de que trata la Ley 142 de 1994. En este ultimo evento, previa celebración de convenios con este propósito.

En consecuencia, las empresas que presten los servicios públicos domiciliarios, no podrán incluir en la factura correspondiente cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los mencionados servicios, aunque existan derechos o conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas de carácter legal, salvo que cuenten con la autorización expresa del usuario."

En todo caso es de aclarar, que de ser incluidos conceptos diferentes a la prestación del servicio en las facturas, aún con autorización expresa del usuario, el prestador NO puede exigir al usuario el pago de dichos conceptos como presupuesto para aceptar el pago del servicio público, en otras palabras, aunque se facturen conjuntamente, el usuario puede pagar independientemente el servicio público domiciliario de dichos conceptos adicionales, es decir, que si el usuario decide pagar únicamente el servicio público y no el importe de la póliza de seguros, para el ejemplo propuesto, el prestador está obligado a aceptar dicho pago independiente y ello no puede generar suspensión del servicio.

6. "¿Con qué fundamento legal cobra la empresa Electricaribe reconexión no autorizada, ahora llamada verificación de conexión del servicio? Quien y como se regula el cobro de esa reconexión?"

No existe referencia legal o regulatoria al concepto de "reconexión no autorizada" como evento





Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20142000548321
Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 8 de 32

generador de cobro.

Un prestador del servicio público domiciliario de energía está facultado por el artículo 142 de la Ley 142 de 1994 para cobrar la reinstalación o reconexión del servicio, cuando éste ha sido suspendido por una causa imputable al usuario.

Ahora bien, la reconexión del servicio puede cobrarse solamente cuando la suspensión ha ocurrido efectivamente, es decir, cuando el prestador ha desplazado equipo y personal al domicilio y ha interrumpido físicamente el suministro de energía.

De igual manera, el cobro solo procederá si habiendo sido efectivamente suspendido el servicio, el prestador desplaza personal y equipo al domicilio y ha procedido a reinstalar o reconectar físicamente el suministro de energía eléctrica.

En ese sentido, si al llegar a reconectar el servicio se advierte que el suministro ya ha sido reinstalado físicamente, no se produce el hecho generador de la reconexión, pues aunque la misma hubiera sido efectuada de manera subrepticia por el usuario, lo cierto es que el servicio ya fue conectado nuevamente y no lo hizo el prestador, por tanto no puede cobrar por ello.

Cobrar por un servicio no prestado es inviable legal y regulatoriamente, así como también lo es pretender cobrar al usuario por haberse reconectado por su cuenta, ya que ello constituiría una represalia, retaliación o sanción de orden pecuniario aplicada por el prestador ante un incumplimiento del contrato por parte del usuario, actuación para la cual los prestadores carecen de facultad legal.

7. ¿Con que fundamento legal le suspenden el servicio de energía eléctrica al usuario por el solo hecho que se venza la fecha limite de pago, sin importar que en la vivienda vivan personas que hacen parte del grupo de personas de especial protección constitucional, y sin expedir un acto administrativo, como lo ordena el art. 130 de la ley 142/94, declarado exequible de forma condicionada por la Corte Constitucional en el entendido (C-150-2003); y por la Sentencia 793/2012?

Respecto a la suspensión del servicio, el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, establece como causales para u procedencia, además de las que se señalen en el contrato de servicios públicos, la falta de pago dentro del término que fije en su contrato de condiciones uniformes, sin exceder en dos (2) periodos cuando la facturación es bimestral y de tres (3) periodos cuando la facturación es mensual.

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



*** PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 9 de 32

Ahora bien, la sentencia T-793 de 2012 establece parámetros para la garantía del debido proceso a ser aplicadas con ocasión de las actuaciones administrativas para suspensión del servicio. Concibe la corporación que al amparo de dicha garantía, la suspensión requiere de un acto a través del cual la empresa indique las razones o motivos de la medida, los recursos procedentes, así como las autoridades antes las cuales pueden interponerse y los términos para ser resueltos; además de la posibilidad de que el usuario y/o suscriptor presente las pruebas y/o alegaciones necesarias para su defensa.

Adicionalmente, el fallo precave a las empresas prestadoras de energía eléctrica acerca de que, si bien se considera ajustada a derecho la potestad para suspender el servicio por falta de pago, es su deber, verificar que con ello no se afecten o pongan en peligro derechos fundamentales de personas que sean sujetos de especial protección constitucional: *“La suspensión de energía eléctrica por falta de pago a sujetos de especial protección es legítima, si no trae como consecuencia el desconocimiento de sus derechos fundamentales”*; circunstancia que, como ya se señaló, supone la verificación previa a la suspensión, de estas circunstancias.

Así las cosas, en tratándose de sujetos de especial protección constitucional, lejos de existir un fundamento legal para que los prestadores suspendan **automáticamente** el servicio, existe por el contrario, la obligación para que éstos efectúen todas las verificaciones y consideraciones expuestas por la jurisprudencia antes de proceder a la suspensión del servicio.

Se debe tener en cuenta que ante la suspensión del servicio, el usuario tiene la posibilidad de ejercer los recursos que establece el Régimen de Servicios Públicos, Ley 142 de 1994, esto es, el recurso de reposición ante el prestador y en subsidio el de apelación, del cual conoce directamente esta Superintendencia.

De tal suerte, si el prestador al suspender el servicio actuó desconociendo las previsiones jurisprudenciales, el usuario puede presentar los recursos referidos, y en sede de la Superintendencia, esta entidad efectuará el control de legalidad correspondiente respecto de la decisión del prestador de suspender el servicio, y de ser procedente, podrá revocar la decisión empresarial de suspensión al usuario, y en adición, ante la evidencia de alguna violación de orden normativo o procedimental, podrá proceder a adelantar las investigaciones de carácter sancionatorio que resulten pertinentes.¹

Es de considerar sin embargo que, excepto en los casos de personas pertenecientes al nivel 1

¹Concepto SSPD OJ- 2014-444





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



#PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 10 de 32

del SISBEN, respecto de los cuales se presume su estado de vulnerabilidad, los usuarios deben informar y probar que en el predio habita una persona protegida constitucionalmente, con el fin de que no se suspenda el servicio, para evitar vulnerar derechos fundamentales.

8.- "¿Con que fundamento legal los contratistas de la empresa Electricaribe llegan a la vivienda de los usuarios sin previo aviso, manipulan los medidores y acometidas a su antojo, toman fotografías, y todo este procedimiento lo hacen sin la presencia del usuario, sin darle oportunidad de que este en el momento de la visita con un electricista capacitado para que esté presente en la revisión?"

Conforme a los artículos 135, 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, las empresas están facultadas para hacer visitas y efectuar revisiones a las acometidas y equipos de medida para verificar su estado y funcionamiento. Corresponde a las empresas, por medio de las condiciones uniformes de los contratos, definir los procedimientos que deben adelantar al momento de hacer las revisiones con el fin de garantizar el debido proceso, entre ellos, que el contratista se identifique y explique los motivos de la inspección a las instalaciones.

Sin embargo, ninguna norma de orden legal exige que se deba presentar requerimiento o aviso escrito previo para poder realizar la visita. Todo el desarrollo de la labor de revisión debe constar en el Acta de Visita. Las personas encomendadas para estas labores deberán estar debidamente identificadas por la empresa de servicios públicos.

Puntualmente, en lo relacionado con el servicio de energía se tiene que regulatoriamente, **No se reconoce derecho al usuario para ser asistido por un técnico en la realización de las visitas, excepto si el Contrato de Condiciones Uniformes del prestador así lo consigna expresamente; así como tampoco se plantea un término ni forma de aviso de la realización de la misma.**

Sin embargo, lo anterior solo implica que el prestador debe garantizar los principios de contradicción y defensa del usuario a partir de su propio contrato de condiciones uniformes y de la observancia constante de dichos preceptos dentro de la actuación administrativa que adelante frente al usuario.

Así, deberá proveer las oportunidades necesarias para que el usuario controvierta de manera plena cualquier prueba que el prestador pretenda hacer valer dentro de la actuación, de lo contrario, el funcionario en apelación habrá de valorar no solo la práctica de la prueba y su valor probatorio, sino la posibilidad que se haya proveído al usuario para conocerla y controvertirla apropiadamente.





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 11 de 32

De tal suerte, el prestador no puede adelantar la visita sin la presencia del usuario o en su defecto, de un testigo .

9. ¿Cuántas sanciones ha impuesto la Superintendencia de Servicios Públicos por denuncias de este tipo?

Este tipo de situaciones son reclamadas por los usuarios a través de la vía administrativa y son conocidos en segunda instancia vía recurso de Apelación por la Superintendencia en cabeza de la Dirección Territorial Norte, quien revoca la mayoría de las decisiones empresariales de Electricaribe S.A. E.S.P., por ser violatorias al debido proceso establecido en el contrato de condiciones uniformes.

En este sentido, de los más de 13.000 recursos de apelación recibidos en la Superintendencia en los últimos 4 años, por concepto de reclamaciones en contra de consumos cobrados por energía dejada de facturar, cerca del 87% ha sido fallado a favor del usuario.

Por concepto de sanciones por ocurrencia del silencio administrativo positivo, la entidad sancionó con más de 1.392 millones a Electricaribe en el periodo 2010-2014.

Ante los diferentes incumplimientos normativos presentados por la empresa Electricaribe, la Superintendencia ha sancionado a esta prestadora en los últimos 5 años con multas por valor de más de dos mil seiscientos setenta millones de pesos, y actualmente se encuentran en trámite 12 procesos de investigación contra la misma empresa.

Es decir, la gestión de vigilancia y control a esta prestadora ha sido permanente frente al volumen de reclamaciones recibidas por parte de la comunidad.

10- ¿Con que fundamento se demoran hasta tres horas para recibir una petición, recursos, cuando el decreto 019/12 acabo con la tramitología? ¿Quien investiga el servicio al cliente en Electricaribe?

Respetuosamente, es de señalar que no es posible ofrecer una respuesta apropiada a la pregunta por cuanto no se hace referencia al antecedente fáctico que la origina. La ley 142 de 1994 impone a los prestadores la obligación de contar con oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos en orden a que los usuarios puedan ejercer estos derechos de petición, sin embargo ni ésta, ni el Decreto 019 de 2012, contienen un procedimiento puntual, ni requisitos específicos en materia de tiempo para que un usuario que va a radicar una petición sea atendido.





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 12 de 32

Se desconoce entonces si se trata de que el prestador ha impuesto un trámite de tal magnitud que el usuario tarda tres horas en cumplirlo, haciendo casi nugatorio su derecho, o si la magnitud de peticionarios es tal, que los turnos llevan horas en poder ser atendidos.

Por supuesto, ninguna norma impone un lapso de 3 horas para recibir una petición, como es cierto que tampoco se impone un tiempo menor. No obstante, y en cualquier caso, la atención a los usuarios es un deber del prestador, ante el cual esta Superintendencia ejerce vigilancia y control, pero depende en gran parte de las denuncias que los usuarios interpongan, en orden a poner en conocimiento a esta entidad.

11 – ¿Por qué la empresa Electricaribe no tiene oficina de atención al cliente para recibir PQRS en los municipios del Paso, Becerril, La jagua de Ibirico, en el Cesar que es donde más reclamos se presentan por los atropellos de esta empresa?

De conformidad con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos están obligadas a constituir una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, en la que se deberán recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos que presenten los usuarios.

No obstante lo anterior, las empresas de servicios públicos deben brindar facilidades a los usuarios a través de puntos satélites que permitan la recepción, trámite y resolución de quejas y peticiones en aquellos sitios donde no tengan oficinas, toda vez que los prestadores no están obligados a constituir Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos en cada lugar geográfico del territorio colombiano donde presten el servicio. Lo anterior, por cuanto el derecho del usuario a reclamar ante las empresas de servicios y a que sus inquietudes se solucionen de manera oportuna y dentro de los términos de ley, no se concreta por el hecho de que las empresas tengan una oficina de recepción de quejas en cada lugar donde presten servicios; el propósito de la norma- se insiste- es que quien reclama obtenga una solución efectiva lo cual no se logra con la sola recepción de la petición, entre otras cosas porque no siempre quien recibe la solicitud dispone de la información necesaria para la toma de decisiones. Así lo ha señalado el Consejo de Estado mediante providencia de fecha 2 de junio de 2006 con radicado número 25000-23-26-000-2004-00091-01(AP) , proferido por la Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera y ponencia del Magistrado Camilo Arciniegas Andrade.

Ahora bien, para garantizar el ejercicio real de los derechos de los usuarios, se requiere que existan todos los mecanismos necesarios para hacer efectiva su protección, de tal manera que esta Superintendencia tiene conocimiento de que actualmente, Electricaribe cuenta con 3 oficinas propias, 4 tercerizadas y 3 oficinas móviles en el departamento del Cesar. Respecto a





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 13 de 32

la región Caribe tienen dispuestas un total de 33 oficinas propias, 35 tercerizadas y 21 oficinas móviles.

Así las cosas, la ley no obliga a la prestadora a tener oficinas de atención al cliente en los municipios del Paso, Becerril, La Jagua de Ibirico; sin embargo está obligada a recibir todas las quejas de los usuarios en cualquier oficina y por cualquier medio, incluido el electrónico.

12 - ¿Con que fundamento legal, Electricaribe ha revocado mas de 5 mil recursos de reposición y subsidios apelación en la costa atlántica y reinicia nuevamente el proceso administrativo desde la expedición del auto de prueba?

No tiene conocimiento esta Entidad del sustento legal que ha argumentado la empresa Electricaribe para revocar sus actos en primera instancia, por ser una etapa de la actuación que se surte directamente ante la prestadora.

No obstante, se tiene conocimiento que la empresa en los casos específicos de recuperación de consumos de energía, ha aducido la existencia de irregularidades en el procedimiento, que a la luz del CPACA y en virtud del principio de eficacia, deben ser corregidas para evitar violaciones al debido proceso, por lo que proceden a retrotraer la actuación hasta el auto de pruebas.

En todo caso, siempre y cuando sea en el marco de la normatividad vigente, las empresas pueden revocar sus actos en el desarrollo del recurso de reposición, tal y como lo señala el C.P.A.C.A. en el artículo 41, y en tanto no hayan acaecido la prescripción o caducidad, pueden, iniciar nuevamente la actuación administrativa.

13- Esta facultada la empresa Electricaribe para revocar el recurso de apelación dejando a la Superintendencia sin facultades para hacerlo ella misma?

No está facultada. Una vez la empresa emite el acto mediante el cual resuelve el recurso de reposición, pierde competencia frente al procedimiento y la misma se traslada exclusivamente a la Superintendencia para resolver el recurso de alzada, o de apelación.

En otras palabras, solamente la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tiene dentro de sus competencias la de resolver los recursos de apelación debidamente interpuestos por los usuarios en vía administrativa.

14 - ¿Con que fundamento legal financia el cobro de la energía dejada de facturar cuando se encuentra en reclamación ante la Superintendencia de Servicios Públicos





Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20142000548321
Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 14 de 32

domiciliarios, violando los artículos 152 al 160 de la ley 142 /94? ¿Que ha dispuesto la Superintendencia de Servicios Públicos ante estos hechos?

Tal como lo ha manifestado la Oficina Asesora Jurídica de esta Entidad en diversas oportunidades² la **celebración de acuerdos de pago o planes de financiamiento entre las empresas de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios es válida en la medida en que dichos acuerdos responden al principio jurídico de la autonomía de la voluntad privada**. No obstante lo anterior, ha de señalarse que la sola disposición de las partes de llegar a un acuerdo con respecto al pago de uno o varios periodos de facturación dejados de cancelar, implica para la empresa de servicios públicos domiciliarios, una renuncia implícita a ejecutar las acciones de suspensión del servicio, o a adelantar un proceso ejecutivo con fundamento en la factura o facturas objeto del acuerdo, toda vez que el acuerdo de pago se constituirá en el nuevo título a partir del cual la Empresa puede hacer exigibles las obligaciones del usuario.

Una vez celebrado el acuerdo, convenio o plan de financiamiento, este regulará las relaciones entre las partes frente a su objeto, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1602 del Código Civil Colombiano, que señala que el contrato es ley para las partes, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1494 del mismo Código, que indica que los contratos se constituyen en fuente de obligaciones entre las partes.

Finalmente, es de resaltar que, de acuerdo con lo establecido en el párrafo primero del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no puede exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos domiciliarios se someta a su aprobación previa.

15- ¿Con que fundamento legal niega las peticiones y recursos de ley por solidaridad por el solo hecho de que la vivienda no tiene escrituras, ni certificado de tradición y libertad cuando el usuario adquirió ese inmueble en una compraventa, sin importar que el poseedor al momento de hacer el contrato de condiciones uniformes con la empresa Electricaribe jamás le solicito este requisito si no dicha compraventa, violando el principio de confianza legítima y acto propio?

Es necesario precisar que la figura de la solidaridad en materia de servicios públicos domiciliarios, se predica entre, **el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los**

²Conceptos SSPD-OJ- 2006-537, y SSPD-OJ-2005-2009, entre otros.





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 15 de 32

usuarios del servicio los cuales son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.³

La legitimación para interponer quejas y recursos en ese sentido se predica de las partes en el contrato de condiciones uniformes, esto es, por solidaridad, el suscriptor, el usuario (poseedor o tenedor a cualquier título que se beneficia con la prestación del servicio), y el propietario del inmueble servido. De tal suerte, para poder resolver los trámites de reclamaciones por solidaridad o los recursos interpuestos por una persona que alega tener legitimación para hacerlo, es necesario que se demuestre la calidad con la que obra.

Así, cuando quien reclama el rompimiento de la solidaridad afirma ser el propietario del inmueble servido pues así debe demostrarlo, con la prueba idónea que la normativa haya dispuesto para ello y que de acuerdo con lo previsto por la Superintendencia de Notariado y Registro, es el Certificado de Tradición y Libertad que *"...es el documento público que contiene todos los actos jurídicos de un inmueble. Los actos jurídicos aparecen en orden cronológico y consecutivo, los cuales indican el nombre del titular o titulares propietarios del inmueble y todo el historial desde que se matriculó el inmueble ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos."*

Ahora, si no puede acreditar la propiedad con los instrumentos exigidos por la ley, puede acreditar su calidad de poseedor y con ella obrar en la solicitud de rompimiento de solidaridad frente al usuario

Se hace salvedad en el sentido de que cada caso posee particularidades que son objeto de estudio por parte de la Superintendencia en las actuaciones adelantadas en el trámite de los recursos de apelación.

16 - ¿Con que fundamento niegan la instalación o normalización del servicio por el solo hecho que no tiene escritura violando el artículo 134 de la ley 142 de 94? ¿Que hace la Superintendencia frente a estos hechos?

En concordancia con la respuesta anterior, se señala que el acceso a los servicios públicos domiciliarios es un derecho que legalmente le ha sido atribuido a quienes teniendo capacidad para contratar, habiten o **utilicen permanentemente un inmueble⁴**, sea cual fuere la condición que ostenten frente al mismo (propietario o poseedor, suscriptor o usuario), derecho que se concreta en la posibilidad de obtener la prestación de esos servicios a través del contrato de condiciones uniformes.

³Artículo 130 Ley 142 de 1994.

⁴Concepto SSPD OJ – 2007-61





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 16 de 32

Ahora bien, esta Superintendencia en segunda instancia, conoce las reclamaciones presentadas adecuadamente por los usuarios potenciales, por la negación de los contratos de servicios públicos domiciliarios.

Por otro lado, el artículo 44 del Decreto 019 de 2012, señala que cuando se solicita la prestación de un servicio público domiciliario, debe estar autorizado por el arrendador del predio, por lo tanto, lo que se debe demostrar ante el prestador del servicio, es que no se trata de un arrendatario, sino del propietario o de un poseedor.

17 - ¿Con que fundamento se niega a instalar otro medidor en apartamentos o casa, alegando que tienen una deuda por energía dejada de facturar cuando se encuentra en reclamación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios?

Es importante señalar que existe el sustento jurídico general consagrado en el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, según el cual, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho a obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

Adicionalmente el inciso 1º del artículo 146 de la misma disposición indica que la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario y adiciona el inciso 4º del artículo en mención, que la falta de medición del consumo por acción u omisión de la empresa le hará perder el derecho al precio.

Ahora bien, una vez hecha la anterior precisión y con el fin de dar respuesta puntual a su pregunta le informamos que Electricaribe en su contrato de condiciones uniformes, establece en la cláusula octava las condiciones para la prestación del servicio así:

"OCTAVA - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

"(...) ELECTRICARIBE no suministrará el servicio hasta tanto no haya pagado o asegurado el valor de las deudas que por algún concepto anterior tenga pendiente con ELECTRICARIBE u otra empresa comercializadora del servicio, de conformidad con lo señalado en la legislación vigente. Cuando el suministro de energía se haga directamente a un inmueble, el mismo debe contar con la respectiva licencia de construcción, no debe amenazar ruina, debe estar construido sobre terreno estable y en general debe cumplir con el REGLAMENTO TÉCNICO establecido por ELECTRICARIBE."





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 17 de 32

A su vez en la cláusula décima, establece como una de las causales de negación del servicio:

"DÉCIMA - NEGACIÓN DEL SERVICIO:

ELECTRICARIBE podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

(...)

d) Cuando existan deudas pendientes del mismo cliente con ELECTRICARIBE o con cualquier otro comercializador del servicio."

En consecuencia, el sustento de la negativa de la empresa, se encuentra contenido en las disposiciones del contrato de condiciones uniformes de la empresa.

Ahora bien, si quien se encuentra solicitando la individualización del consumo a través de la instalación de un nuevo medidor, es un usuario diferente que sin embargo habita el mismo inmueble, el prestador no podría negar dicha independización del servicio, con base en la existencia de una deuda previa pero a cargo de ese otro usuario.

18 - ¿Con que fundamento legal la superservicios exige para conceder los recursos apelación por solidaridad a favor de los propietarios, alegando que no presento el certificado de tradición y libertad, cuando el 70% de los inmuebles del cesar y la guajira fueron adquiridos por contrato de compraventa además si en la factura aparece el dueño y es quien esta presentado la petición cuando la ley de servicios públicos no exige tal requisitos por que no acepta la compraventa realizada del predio a si mismo mil de estos predios ni siquiera tiene compraventa porque fueron invasiones sin embargo, la empresa los tiene vinculados a la red eléctrica y les presta el servicio?

Como se refirió en la respuesta a la pregunta número 15, si quien pretende el rompimiento de la solidaridad alega la calidad de propietario del inmueble, debe acreditar dicha calidad bajo los presupuesto que la Ley impone para ello en todo el territorio nacional. Así, en Colombia la tradición de bienes inmuebles se desarrolla a través de un "modo" (que corresponde al contrato de compraventa mediante escritura pública) y un "título" (que corresponde a la inscripción y registro de la escritura pública de compraventa en el Registro de Instrumentos Públicos.), todo lo cual se prueba mediante el certificado de libertad y tradición.

Como se dijo previamente, ante la imposibilidad de acreditar el derecho de dominio, el interesado puede acreditar la calidad de poseedor.





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 18 de 32

19 - ¿ Con que fundamento legal niega la empresa Electricaribe darle tramite a los recursos de la reposición y subsidio apelación cuando al presentar la petición no considera deber nada, no está obligado, como lo dejo claro la corte constitucional al declarar exequible el artículo 155 de la ley 142 del 94 sentencia C 508/2001?

La Sentencia C - 58 de 2001, de la Corte Constitucional con ponencia del Magistrado Jaime Araujo Renteria señaló que el artículo 155 es exequible condicionadamente, "en el entendido de que las sumas en discusión no correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco periodos."

En efecto, en la parte considerativa del fallo expresó: "Naturalmente, en dicha hipótesis, dados los presupuestos del artículo 155 el suscriptor o usuario no está obligado a pagar previamente el monto correspondiente a tal promedio. Lo cual es así por cuanto la regla general establecida en el primer inciso del artículo 155 debe desarrollarse con arreglo a su contenido esencial, que ante todo pregona la improcedencia del pago previo de las sumas discutidas, sea cual fuere la forma que estas asuman. Imperativo que por tanto opera sobre la hipótesis planteada sin que para nada importe la ubicación gramático-espacial del segmento normativo que la contiene, destacándose al punto la prevalencia que el contenido ostenta sobre la forma dentro de una aplicación consecuente del artículo 155. De no ser así, claro es que una interpretación meramente literal del inciso demandado, aparte la irracional ruptura conceptual que provocaría, pondría a la ley en el terreno de su propia burla.

Pero esta conclusión nos convoca hacia otra pregunta: ¿cuándo entonces debe el suscriptor o usuario pagar previamente el promedio del consumo de los últimos cinco periodos?

Con arreglo a los presupuestos del artículo 155 de la ley de servicios: únicamente en aquellos casos en que ese promedio corresponda a sumas no discutidas por el suscriptor o usuario.

De acuerdo con todo lo anterior fuerza reconocer que la expresión "del promedio del consumo de los últimos cinco periodos" presenta la siguiente fisonomía en su realización jurídica: cuando el suscriptor o usuario alega no deber dicho promedio puede reclamar y recurrir sin pagar previamente; en el caso opuesto, cuando el suscriptor o usuario reconoce a su cargo el monto de tal promedio, debe pagarlo dentro de la oportunidad legal. De lo cual se sigue, lógicamente, que en uno y otro casos la expresión en comento pende fundamentalmente del primer inciso del artículo 155 de la ley de servicios, toda vez que en el primer evento (en razón de la discusión) se da una aplicación directa del inciso, al paso que en el segundo evento (en razón de la conformidad del usuario) tiene también lugar una aplicación del mismo inciso, aunque por su





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 19 de 32

cara opuesta. A cuyos fines concurre armónicamente el segundo inciso del mismo artículo, bajo el entendido de que el promedio del consumo de los últimos cinco periodos corresponda a valores no cuestionados por el suscriptor o usuario.

Conclusión inequívoca de todo lo anterior es que el inciso glosado mantiene su vigor legal en el espectro de los cánones constitucionales, bajo el condicionamiento visto”.

De lo anterior se concluye que no existe sustento jurídico por parte de ninguna empresa para rechazar los recursos cuando el usuario reclamante aduce no deber nada.

20 - ¿Con que fundamento legal la empresa Electricaribe se abstiene de expedir la primera factura dejada por los arrendatarios y en su lugar expide tres facturas cuando la ley obliga a pagar solo una (Ley 689 de 2001)?

En el entendido que la pregunta se enmarca en las reglas generales de la figura de la solidaridad, en materia de servicios públicos tiene su origen en la regulación de las obligaciones solidarias en el artículo 1568 del Código Civil, por tanto sus efectos son:

1. El acreedor, que en este caso es el prestador de servicios públicos, puede exigir la totalidad de la deuda cualquiera de los deudores solidarios, esto es, dirigirse contra los tres (usuario, suscriptor y propietario o poseedor) o contra el que él elija.
2. El deudor solidario a quien se haga el cobro, está obligado a pagar la totalidad de la deuda y no puede exigir el beneficio de división.
3. Si la empresa solamente se dirige contra uno o algunos de los deudores solidarios, no por ello pierde el derecho de dirigirse contra los otros, pero si obtiene algún pago parcial, solo puede luego exigir la parte que no fue satisfecha.
4. El pago total o parcial, extingue la obligación solidaria respecto de todos.

No obstante lo anterior, el hecho de que el prestador pueda perseguir el pago respecto de cualquiera de las partes solidarias en el contrato, **no** implica que pueda expedir tres títulos ejecutivos, entiéndase facturas, respecto del mismo periodo de consumo.

21 - ¿Con qué fundamento legal la empresa le cobra 24 meses de consumo promedio a todos los habitantes del corregimiento de Mandinguilla municipio de Chimichagua, debido que desde que les colocaron los medidores de chip ninguno ha servido, cuando





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 20 de 32

estos consumos son cobro inoportuno de conformidad con el artículo 150 de la ley 142 de 1994 y solo está obligado a pagar 5 meses?

Teniendo en cuenta la inquietud planteada, nos permitimos señalar que la ley 142 de 1994, en su artículo 146 establece:

“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

Sin embargo, el inciso segundo del mismo artículo menciona que *“cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según lo dispongan los contratos uniformes, aplicando cualquiera de las siguientes alternativas:*

1. *Con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, ó*
2. *Con base en los consumos promedios de suscriptores, ó*
3. *Con base en aforos individuales”*

Por lo tanto, en caso que Electricaribe S.A. E.S.P facture por más de un período por promedio, el usuario puede ejercer sus derechos de presentar el reclamo correspondiente ante la empresa conforme al artículo 152 de la Ley 142 de 1994.

22 - ¿Con que fundamento legal la empresa Electricaribe niega los recursos de reposición y apelación alegando que el usuario no pago consumo de años anteriores cuando la ley solo obliga a cancelar lo que el usuario considera deber y de los ultimo 5 meses?

De acuerdo con el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, los usuarios, para interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, deben acreditar el pago de las sumas que no se encuentran en reclamación o el consumo promedio de los últimos cinco periodos.

En ese sentido, **a menos que el usuario se encuentre reclamando todas las facturas de los últimos dos años de consumo** al que refiere la pregunta, se entiende que debería haberlos pagado y por tanto, si pretende reclamar la última factura y el reclamo no incluye dicha deuda acumulada, la norma señala como requisito de procedibilidad del recurso, que el usuario haya





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 21 de 32

cancelado dichas sumas no reclamadas.

23 - ¿Con que fundamento legal la empresa Electricaribe cobra energía dejada de facturar cuando se demora hasta 10 y 40 meses para dar a conocer la decisión empresarial cuando esto es un cobro inoportuno de conformidad con el artículo 150 de la ley 142/94 y por exonerar al usuario de este cobro?

Considera la Superintendencia que no existe soporte legal dentro del planteamiento realizado.

De acuerdo con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, las prestadoras cuentan con cinco meses para cobrar los bienes, servicios y consumos que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas; exceptuando de dicho término los eventos en que se pruebe el dolo o la culpa del suscriptor o usuario, sin embargo, la naturaleza de la actuación administrativa que se surte en sede empresarial no tiene el alcance ni la atribución legal para calificar la conducta de un usuario. Por lo tanto, cuando una empresa factura bienes, servicios o consumos después de cinco meses, se encuentra inmersa en un cobro inoportuno y por tanto el usuario tiene derecho a reclamar dicha decisión.

24.- Explique la superintendencia si esta permitido que empresas de servicios públicos realizan ágapes y atenciones a los jueces y magistrados de ciudades, quienes finalmente terminan tomando decisiones en las demandas que se presentan contra la empresa.

Esta Superintendencia no tiene conocimiento de las situaciones que se describen en la pregunta y que por su naturaleza escapan a las competencias de la entidad, por lo que deberían ser dirigidas a las autoridades competentes del orden disciplinario y penal.

25:¿Con que fundamento legal niega la superintendencia de servicios públicos los recursos de quejas por extemporáneo que interponen los usuario, por cobro de energía dejada de facturar cuando la empresa eléctrica no cumplió de enviar o dar a conocer la decisión empresarial a sus usuarios de forma personal es decir enviadosela a su casa como lo establece el artículo 43 del decreto de la ley 019/2012 pero la empresa lo notificara por edicto, donde el usuario se entederaba (sic) cuando llevaba el cobro en la factura como saldo pendiente o saldo financiado?

El fundamento legal para que la territorial rechace un recurso de queja por extemporáneo corresponde al incumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 77 del CPACA.





Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20142000548321
Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 22 de 32

En todo caso, para que proceda el rechazo por extemporaneidad debe haberse surtido en debida forma el trámite de notificación de la decisión que niega el recurso de apelación, pues a partir de ese momento se cuenta el término para la interposición del recurso de queja.

De tal suerte, corresponde en cada caso concreto examinar la actuación administrativa en orden a establecer si el usuario fue notificado conforme con la ley y en virtud de ello procede en sede de la Superintendencia el rechazo del recurso de queja.

De lo contrario, esto es, de encontrar la entidad que la decisión del rechazo del recurso de apelación por parte del prestador no fue debidamente notificada, se procede a iniciar la investigación por Silencio Administrativo Positivo.

26 - ¿Con que fundamento los abogados que contrata la superintendencia de servicio público domiciliario fallan los mismos recursos de apelación unos a favor y otros en contra con los mismos hechos y derechos. Explicar si es posible que haya posiciones distintas en casos iguales por parte de estos abogados y de ser así quien regula en la entidad la unidad de criterio en estos casos.

De conformidad con lo establecido en el numeral 3ro del artículo 11 del Decreto 990 del 2002, la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia es quien establece los criterios de interpretación y fija la posición jurídica de esta superintendencia respecto de problemas jurídicos puestos a su consideración de manera general.

Frente a cada caso particular, las áreas competentes efectúan el debido análisis y valoración, teniendo en cuenta el material probatorio que obra en cada expediente. Conviene recordar que la igualdad se predica de circunstancias idénticas en casos igualmente idénticos, por lo que puede darse el caso que pueda la autoridad encontrarse frente a actuaciones con hechos y pretensiones iguales, pero que las pruebas que obren en los dos expedientes sean diferentes, o sencillamente uno de los expedientes carezca de material probatorio, aspecto que indiscutiblemente e independiente que sean casos sobre hechos iguales, conllevan a decisiones diferentes.

27. Cuantos sanciones en los últimos tres años ha impuesto la superintendencia de servicios públicos a la empresa Electricaribe por cobrar energía dejada de facturar, reconexiones no autorizadas por suspensión de forma unilateral del servicio de energía





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 23 de 32

eléctrica y cuantas de ellas ha enviado a la fiscalía general de la nación para que se investiguen penalmente por violación a la empresa al artículo sexto de la Constitución?

Actualmente en la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible se encuentra en trámite una investigación por concepto de reconexiones no autorizadas contra la Empresa Electricaribe, resultado del volumen de reclamaciones tramitadas en la Territorial Norte.

Por otro lado si bien es cierto la Dirección Territorial no impone sanciones por las causales enunciadas en la pregunta, la Superintendencia, a través de esa dirección, conoce de estas reclamaciones en segunda instancia vía recurso de apelación y como resultado ha revocado gran cantidad de decisiones empresariales de Electricaribe que infringen la normativa vigente, así:

- Energía consumida dejada de facturar (ECDF), la Superintendencia en cabeza de la DTN ha revocado aproximadamente el 80% de los actos empresariales a Electricaribe, lo que quiere decir que los fallos fueron a favor del usuario.
- Por omitir informar a los usuarios de la tarifa aplicada dentro de procesos de recuperación de consumos, en el período 2012- primer trimestre de 2013, se revocaron decisiones empresariales por valor superior a los mil millones de pesos. En consecuencia, la empresa no podrá facturar a los usuarios dicho concepto.
- Así mismo, por vulnerar el derecho fundamental al debido proceso a los usuarios en las actuaciones de cobros por energía consumida dejada de facturar, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entre julio y agosto del 2013, revocó a Electricaribe cobros de energía consumida dejada de facturar que se encontraban en trámite de recurso de apelación en la Costa Caribe, por una suma que supera los mil doscientos ochenta millones de pesos. Electricaribe había facturado los costos resultantes del procedimiento de recuperación de consumos de energía, sin que la Superintendencia hubiera resuelto los recursos de apelación presentados por los usuarios.

En consecuencia, la Superservicios ordenó a la empresa el reintegro de los valores cancelados por los usuarios y, además, retirar de la facturación el monto por concepto de energía consumida dejada de facturar.

- En el caso del cobro por reconexiones no autorizadas, el 100% de las reclamaciones (recursos de apelación) atendidas en la Dirección Territorial Norte, son favorables al





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 24 de 32

usuario.

28. ¿Cuál es el trámite que le viene dando a todas las denuncias que instaura la comunidad contra la empresa Electricaribe por cobro de energía dejada de facturar, cobro de re conexión no autorizada por aumentar del 20% de la desviación significativa con referente de un consumo a otro donde la empresa Electricaribe de forma unilateral aumento el 400%

Los cobros de energía dejada de facturar y reconexión no autorizada lo discuten normalmente los usuarios a través de actuación administrativa con la interposición del recurso de apelación como subsidiario al de reposición.

En cuanto al cobro de energía dejada de facturar el 80% de los recursos de apelación, han sido resueltos a favor del usuario.

Con relación a los trámites por el cobro de reconexión no autorizada es de anotar que todos los expedientes que se presentan a la Superservicios por este concepto ya han sido revocados en primera instancia en sede de empresa.

Con respecto al aumento del porcentaje de desviación significativa del 20% al 400% y de conformidad con lo respondido en la pregunta No. 2, reiteramos que es un tema de competencia del la Comisión de Regulación de Energía y Gas, el cual actualmente no ha regulado.

29 – ¿Cuántas sanciones ha impuesto la super intendencia (sic) de servicios públicos a la empresa energía social por cobrar consumo hasta de 1,300,00 a los usuarios de la loma, La jagua del Ibirico y Becerril, a sabiendas que esta empresa creada para cobrar el servicio a los barrios sub normales?

Si bien no se ha adelantado una investigación específicamente por el caso anunciado, en los últimos 4 años la Superintendencia sancionó a la Empresa de Energía Social por más de cuarenta millones de pesos, por incumplimientos a la normativa vigente.

30 - ¿Es legal que en donde hay barrios legalizados y antes subnormales donde poseen vivienda hasta de dos pisos continúe la empresa de energía social cobrando un servicio estimado sin medidor violando el artículo 9.1 de la ley 142 de 1994 que exige que se le cobre a los con su respectivo medidor?





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 25 de 32

Sea del caso precisar inicialmente que luego de que un Barrio Subnormal es normalizado por los proyectos del Programa de Normalización de Redes Eléctricas – PRONE, la Empresa Energía Social de la Costa S.A. E.S.P. continúa desarrollando la gestión comercial al interior de dichas comunidades bajo los esquemas diferenciales de prestación del servicio, tal y como lo autoriza la regulación y los acuerdos comunitarios.

No obstante lo anterior, es muy importante señalar que en muchas ocasiones los usuarios rechazan la medida centralizada establecida por el Ministerio de Minas y Energía y el proyecto de normalización se interrumpe, lo que obliga a que se continúen gestionando como Subnormal.

Realizada la anterior acotación, es importante señalar que en los casos en donde se adelanta la normalización del servicio, los usuarios pasan a ser atendidos por ELECTRICARIBE, prestación que se enmarca en las normas vigentes en materia de la prestación del servicio público de energía.

Así, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, los usuarios tienen derecho a que sus consumos sean medidos y que se empleen para ello instrumentos adecuados para su medición, por lo tanto en ninguno de los eventos citados, Electricaribe o Energía Social pueden cobrar el consumo del servicio por promedio o estimado, este debe ser medido.

31 - ¿Es legal que la empresa Electricaribe cobre energía dejada de facturar, reconexiones no autorizadas aplicando la fórmula $C2 = C1 - C0$ cuando esto fue abolida por el consejo de estado según sentencia 26520 del 30 de julio del 2008 que anuló el artículo 54 de la resolución 108 de 1997, porque los recursos de apelación por energía dejada de facturar son a favor de esta empresa?

Es legal el cobro de energía consumida dejada de facturar de conformidad con lo expuesto en la respuesta a la pregunta No. 1. Ahora el cobro por reconexión no autorizada, no es legal atendiendo lo indicado en la respuesta a la pregunta No. 6.

Ahora bien, es importante aclarar que no todos los recursos de apelación por concepto de energía dejada de facturar son a favor de la empresa, toda vez que en el 2010, 2011 y 2012, se revocaron por violación al debido proceso el 85.9%, 88.6% y 91.5% respectivamente, es decir se fallaron a favor de los usuarios los procesos de recuperación de consumos, toda vez que la entidad prestadora facturaba la energía consumida dejada facturar antes que se agotara la actuación administrativa encaminada a determinar la legalidad del cobro.





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 26 de 32

En el año 2013 se revocaron aproximadamente el 80% de estos procesos, igualmente por violación al debido proceso por no indicarse en la decisión que imponía el cobro la tarifa que aplicaba para la determinación en pesos del consumo en el periodo o periodos dejados de facturar.

En lo corrido del 2014 la Superintendencia ha revocado aproximadamente el 60% de las decisiones empresariales de Electricaribe, en las cuales ha cobrado energía consumida dejada de facturar.

32 ¿Cuánto dinero ha invertido esta entidad para capacitar de forma eficiente a todos los vocales del cesar y la guajira?

El presupuesto ejecutado para actividades con los vocales de control de los Departamentos del Cesar y la Guajira, es el siguiente:

AÑO	CESAR	GUAJIRA
2013	\$12.249.496	\$6.770.637
2014	\$5.810.885	\$10.889.684

Las actividades desarrolladas con los vocales en estos dos departamentos son las que se detallan a continuación:

EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y FERIAS DE SERVICIOS PROGRAMADAS EN EL CESAR - AÑO 2013:

No.	Eventos 2013	Dpto del Cesar	Fecha de realización
1	Mesa de Trabajo	Pailitas	05/03/13
2	Mesa de Trabajo	Agustin Codazzi	06/03/13
3	Capacitación jurídica a usuarios.	Agustin Codazzi	14/03/13
4	Capacitación jurídica a usuarios.	El Copey	07/05/13





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 27 de 32

5	Capacitación jurídica a usuarios.	El Paso	08/05/13
6	Capacitación jurídica a usuarios.	San Alberto	09/05/13
7	Capacitación jurídica a usuarios.	San Martín	09/05/13
8	Capacitación jurídica a usuarios.	Rio de Oro	10/05/13
9	Capacitación jurídica a usuarios.	Valledupar	21/08/13
10	Super al Barrio	Valledupar	17/09/13
11	Capacitación a Vocales	Valledupar	18/09/13
12	Mesa de trabajo	Valledupar	01/10/13
13	Feria se Servicios	Valledupar	1,2,3 y 4 /10/13
14	Capacitación jurídica a usuarios	La Jagua de Ibirico	24/10/13





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 28 de 32

EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y FERIAS DE SERVICIOS PROGRAMADAS EN LA GUAJIRA – AÑO 2013:

No.	Eventos 2013	Dpto de la Guajira	Fecha de realización
1	Mesa de Trabajo	San Juan del Cesar	26/02/13
2	Capacitación jurídica a usuarios.	San Juan del Cesar	06/03/13
3	Mesa de trabajo	Paraguachón (Maicao)	25/04/13
4	Capacitación jurídica a usuarios.	Maicao	22/04/13
5	Capacitación jurídica a usuarios.	Hatonuevo	01/08/14
6	Mesa de trabajo	La Jagua del Pilar	23/08/13
7	Mesa de trabajo	Urumita	27/09/13
8	Feria de Servicios	Dibulla	28/09/13
9	Capacitación jurídica a usuarios.	Paraguachón (Maicao)	19/11/13
10	Super al Barrio (Coquibacoa)	Riohacha	20/11/13
11	Capacitación Vocales de control	Riohacha	21/11/13





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP

PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 29 de 32

EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y FERIAS DE SERVICIOS PROGRAMADAS EN LA GUAJIRA - AÑO 2014:

No.	Eventos 2014	Dpto de la Guajira	Fecha de realización
1	Capacitación jurídica a usuarios y de creación de CDCS y elección de vocal control.	Hatonuevo – La Guajira	19/03/14
2	Feria de Servicios Públicos	Barrancas – La Guajira	20/03/14
3	Capacitación jurídica a usuarios y de creación de CDCS y elección de vocal control.	Barrancas – La Guajira	31/03/14
4	Capacitación jurídica a usuarios y de creación de CDCS y elección de vocal control.	Fonseca – La Guajira	11/06/14
5	Feria de Servicios Públicos	Fonseca – La Guajira	12/06/14
6	Capacitación jurídica a usuarios y de creación de CDCS y elección de vocal control.	San Juan del Cesar – La Guajira	13/06/14
7	Capacitación jurídica a usuarios y de creación de CDCS y elección de vocal control.	Albania – La Guajira	24/06/14
8	Capacitación jurídica a usuarios y de creación de CDCS y elección de vocal control.	Distracción – La Guajira	25/06/14
9	Feria de Servicios	El Molino – La Guajira	26/06/14





Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



PROSPERIDAD
PARA TODOS



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20142000548321

Fecha: 03/09/2014

GD-F-007 V. 9

Página 30 de 32

EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y FERIAS DE SERVICIOS PROGRAMADAS EN EL CESAR A LOS QUE SE INVITARON VOCALES DE CONTROL SOCIAL – AÑO 2014

No.	Eventos 2014	Dpto del Cesar	Fecha de realización
1	Capacitación jurídica a usuarios y de creación de CDCS y elección de vocal control.	La Gloria - Cesar	21/04/14
2	Capacitación jurídica a usuarios y de creación de CDCS y elección de vocal control.	San Alberto - Cesar	22/04/14
3	Capacitación jurídica a usuarios y de creación de CDCS y elección de vocal control.	Pueblo Bello - Cesar	06/05/14
4	Capacitación jurídica a usuarios y de creación de CDCS y elección de vocal control.	Chiriguana - Cesar	07/05/14
5	Feria de Servicios Públicos	Chiriguana - Cesar	08/05/14

33.- ¿Es legal que el totalizador del barrio Aida quinteto de Agustín Codazzi hasta el 20 de agosto de 2014 deben 119.410.115, divina pastora 48.850.353, el barrio camilo torres al mes de agosto debe 623.234.566 y el barrio el estadio debe 108.981.164, para el municipio de la jagua el barrio 17 de febrero hasta el mes de julio deben 21.501.180, el barrio san José hasta el mes de julio debe 100.848.144, barrio simón bolívar de la jagua está debiendo al mes de agosto 62.073.625...

¿Que opinión le merece que decenas de barrios de población vulnerable de la costa presenten esta situación?

Respecto de las deudas por la prestación del servicio de energía, es preciso aclarar que la Empresa está en la obligación de facturar por el servicio prestado, ya que no puede existir exoneración del pago, conforme al artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994.




En relación con el totalizador, en el entendido que corresponde a Áreas Especiales, reglamentadas en el Decreto 111 de 2012, en las cuales se encuentran Zonas de Difícil Gestión y Barrios Subnormales, para efectuar la medición y facturación, el comercializador del servicio de energía, instala estos medidores a su costo, realizando la facturación a un grupo de usuarios, con base en la diferencia de lecturas registradas por el totalizador, al cual se le resta la lectura de los medidores individuales, si existen.

En cuanto a la opinión solicitada a esta superintendencia sobre la situación del consumo en los barrios mencionados, consideramos oportuno realizar una verificación detallada sobre los casos particulares, para emitir un pronunciamiento al respecto.

Cordialmente,



PATRICIA DUQUE CRUZ
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Preparó: Alvaro Sosa Zárate, Carlos Raúl Vera Landázuri – Profesionales Especializados. Luz Marina Zapata G, Paola Peñaranda Contratistas DTGE. Marilú Castaño DIEGC Gladys Santisteban DTG, Diego Ossa DTN
Revisó y Aprobó: Ricardo Guzmán Arroyo - Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible (A) 
Revisó y Aprobó: Cesar Camargo – Director General Territorial 