



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 0000187 DE 2021

(marzo 18)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto^[1]

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020^[2], la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios".

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011^[3], sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^[4].

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el párrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

“(…) Como usuario del servicio de energía eléctrica solicito amablemente la solución a los siguientes interrogantes. Cuando se presenta un daño que afecta el servicio a una vivienda cuánto tiempo dispone la empresa prestadora para solucionar el mismo una vez reportado el daño por parte del usuario del servicio? ¿Por qué en el contrato de condiciones de uniformes no se especifican los tiempos de atención al cliente? (…)”. (SIC)

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5].

Resolución MME 90708 de 2013^[6]

Concepto SSPD-OJ-2019-516

CONSIDERACIONES

El artículo 28 de la Ley 142 de 1994 indica que todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios tienen derecho a construir, operar y modificar sus redes e instalaciones para la prestación de los servicios públicos domiciliarios y que, además, tienen la obligación de efectuar el mantenimiento y reparación de las redes locales, cuyos costos serán a cargo de ellas.

A su turno, el artículo 136 ibídem endilgó a los prestadores la obligación de prestar el servicio público domiciliario con calidad y continuidad. El incumplimiento de estos dos elementos configura una falla en la prestación del servicio. Lo anterior, tal como lo señala la disposición citada:

“Artículo 136. Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio.

La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.”

Como se puede apreciar, el legislador estableció dos elementos básicos que determinan la prestación del servicio, estos son, **continuidad y calidad**; de tal manera que, el incumplimiento de estos, configura una falla en la prestación del servicio.

Aunado a lo anterior, el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, estableció lo siguiente en cuanto a las reparaciones por falla en la prestación del servicio:

“Artículo 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.”

(...) 137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.”
(Subrayas fuera del texto original)

Del contenido de esta disposición se puede inferir, que de la falla en la prestación del servicio, pueden surgir las siguientes reparaciones:

- Que se realice solo el cobro del consumo o de los bienes y servicios, efectivamente prestados, sin que pueda cobrarse concepto diferente.
- El prestador, de oficio, deberá descontar el cargo fijo, si la falla en la prestación tiene una duración igual o superior a quince (15) días dentro del mismo periodo de facturación.
- Y por último, la indemnización de perjuicios, la cual contempla el valor de las sanciones multas y sanciones que la falla le haya ocasionado al usuario, así como las inversiones o gastos que el suscriptor o usuario haya incurrido para obtener el servicio, las cuales el usuario deberá demostrar.

De lo anterior, se puede concluir que, respecto de la falla en la prestación del servicio por interrupción de la continuidad, no hay disposición normativa ni regulatoria que indique el tiempo que tiene el prestador del servicio público domiciliario para restablecer el fluido eléctrico; sin embargo, sí existen consecuencias legales en función del tiempo que dure dicha falla.

Ahora bien, frente a la falla en la prestación por la calidad en la potencia suministrada, mediante el concepto SSPD-OJ-2019-516, esta Oficina argumentó lo siguiente:

“(…) Por su parte, el numeral 6.2.2 del Anexo General de la Resolución citada, en punto a los plazos con los que se cuenta para corregir las deficiencias en la calidad de la potencia suministrada, dispone que:

“El OR tendrá un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para corregir las deficiencias en la Calidad de la Potencia Suministrada de acuerdo con lo establecido en los numerales 6.2.1.1 al 6.2.1.5 de la presente Resolución.

Cuando las deficiencias se deban a la carga de un Usuario conectado al STR y/o SDL, el OR, como responsable de la Calidad de la Potencia, una vez identifique al Usuario responsable deberá establecer conjuntamente con este último, un plazo

máximo razonable para la corrección de la deficiencia. Si transcurrido el plazo fijado no se ha efectuado la corrección pertinente, el OR deberá desconectar el equipo causante de la deficiencia o en su defecto al Usuario respectivo, informando a la SSPD con dos (2) días hábiles de anticipación al corte.

En todo caso, los plazos mencionados no exoneran al prestador del respectivo Servicio de su responsabilidad por los perjuicios que se causen a Usuarios conectados a su STR y/o SDL. Cuando el OR deba indemnizar a un Usuario de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2.3, y dicho perjuicio tenga como origen una deficiencia en la Calidad de la Potencia Suministrada causada por la carga de un Usuario conectado al respectivo STR y/o SDL, el OR podrá repetir contra este último, de acuerdo con las normas generales sobre responsabilidad civil”

De otra parte, y para efectos de garantizar la calidad de la potencia suministrada, los Operadores de Red deben constituir un instrumento financiero que ampare a los usuarios conectados a su sistema y, además, de acuerdo con las Resoluciones CREG 070 de 1998 y 096 de 2000, sobre las peticiones de los usuarios perjudicados por una acción u omisión del distribuidor, se configurará un silencio administrativo positivo, si pasado el término de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha del recibo de la petición, el Operador de Red no ha dado respuesta, no se ha pronunciado de fondo sobre lo solicitado por el usuario, o no ha notificado en debida forma al usuario sobre la respuesta a su petición. Así lo establece el numeral 6.2.3 de la Resolución CREG 070 de 1998, modificado por el artículo 1 de la Resolución CREG 096 de 2000, así:

“6.2.3 INSTRUMENTOS FINANCIEROS PARA GARANTIA DE CALIDAD DE LA POTENCIA SUMINISTRADA

El OR deberá constituir un instrumento financiero que ampare a los Usuarios conectados a su Sistema en los Niveles de Tensión II, III y IV, por daños y perjuicios que se causen por el incumplimiento de los estándares de la calidad de la potencia suministrada. El cubrimiento de tal instrumento será determinado de conformidad con lo establecido en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Dicho instrumento deberá estar vigente antes de finalizar los seis (6) primeros meses de la entrada en vigencia de la presente Resolución. El valor o fondo del instrumento deberá ser igual, como mínimo, al cinco por ciento (5%) de los ingresos del OR del año inmediatamente anterior. Para nuevos OR este valor será igual al cinco por ciento (5%) de los ingresos proyectados para el año respectivo.

La anterior disposición no exonera de la responsabilidad que tengan, de acuerdo con las normas vigentes, los OR por los daños y perjuicios que le puedan causar a los Usuarios no amparados por este instrumento financiero.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando quiera que un Usuario se vea perjudicado por una acción u omisión del OR, podrá interponer el reclamo ante la empresa, la cual deberá responder dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, como lo ordena el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994. Si pasado ese término el OR no ha dado respuesta a la reclamación del Usuario, se aplicará lo

dispuesto en el citado Artículo 158 de la Ley 142 de 1994, y demás normas concordantes, en virtud del cual, salvo que se demuestre que el Usuario auspició la demora, se entenderá que la reclamación ha sido resuelta en forma favorable a él.

En caso de que el OR responda negativamente a la reclamación del Usuario, deberá adjuntar las pruebas que demuestren que los perjuicios reclamados por el Usuario no se debieron al incumplimiento de los estándares de calidad de la potencia suministrada. Frente a la respuesta negativa del OR, el Usuario podrá ejercer las acciones que le otorga la Ley.

Cuando el OR reconozca el perjuicio causado al Usuario ó si el OR no da respuesta al Usuario dentro del término antes señalado, la compensación al Usuario en cualquiera de los dos casos deberá hacerse efectiva dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la fecha de presentación del reclamo ante la empresa, y cubrirá, como mínimo, la reparación del equipo y/o aparatos afectados. Alternativamente, la compensación podrá consistir en el reemplazo, en condiciones similares, del equipo y/o aparatos afectados, en cuyo caso la compensación así entendida deberá realizarse en un término no superior a veinticinco (25) días hábiles contados a partir de la presentación del reclamo ante la empresa.”

De lo anterior que, en materia de calidad de la potencia y para efectos de proteger al usuario ante la indiferencia de los prestadores y/o su falta de diligencia frente a las reclamaciones por este evento, la CREG, mediante las resoluciones en comento, ha estableció un régimen de responsabilidades para el Operador de Red respecto de la identificación y corrección de la falla, reconociendo, incluso, los efectos del silencio administrativo positivo en los casos en que éste no dé respuesta a las solicitudes del usuario, respecto de este tema. (...).”

De lo anterior se puede concluir que, cuando se presenten eventos de falla en la calidad de la potencia suministrada, el operador de la red deberá de corregir las fallas, en un plazo máximo de treinta (30) días si es que el problema es imputable al prestador, o en un plazo razonable previamente acordado, si es que el evento es imputable a un equipo o carga del usuario.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

De acuerdo con las consideraciones expuestas, y virtud de las disposiciones citadas, los prestadores de servicios públicos domiciliarios que incumplan con la calidad y continuidad del servicio prestado, deberán aplicar las disposiciones del artículo 137 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de las sanciones a las que pueda ser acreedor por el incumplimiento de su principal obligación legal y contractual.

Cuando se presenten eventos de falla en la calidad de la potencia suministrada, será responsabilidad del Operador de Red (i) ayudar al usuario a identificar y solucionar la causa del evento, (ii) desconectar el equipo causante del problema o

al usuario respectivo, cuando no se haya podido dar solución a éste, (iii) corregir las deficiencias encontradas, en un plazo máximo de treinta (30) días si es que el problema es imputable al prestador, o en un plazo razonable previamente acordado, si es que el evento es imputable a un equipo o carga del usuario, y (iv) indemnizar al usuario afectado, sin consideración a la causa u origen del problema, salvo que éste lo haya generado el mismo usuario^[7].

Frente a las fallas de prestación derivadas de la falta de continuidad en el servicio, las disposiciones normativas y regulatorias no establecen el termino que tiene el prestador del servicio público para restablecer el fluido eléctrico, Sin embargo, si existen consecuencias legales sobre el tiempo que dure dicha falla. Dichas consecuencias (i.e. descuento del cargo fijo) se encuentran señaladas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 citado en las consideraciones.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/?q=normativa>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>

1. Radicado 20215290214242 TEMA: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELECTRICA

2. “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

3. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

5. “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”

6. “Por la cual se expide el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE”

7. Concepto SSPD-OJ-2019-516

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.