



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 660 DE 2021

(septiembre 6)

Ref. Solicitud de concepto¹³¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020¹³², 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 2011¹³³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015¹³⁴.

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:

"(...) Entendiendo que los contratos de prestación del servicio de energía eléctrica pueden pactarse a término fijo:

1. ¿Puede un comercializador firmar un contrato con un cliente del mercado regulado, por un periodo de dos (2) años y pactar renovaciones automáticas por otros 2 años de manera sucesiva a menos que se avise de su intención de no renovar con una anticipación de 4 meses?
2. ¿Pueden constituir estas renovaciones automáticas de los contratos a término fijo un abuso de posición dominante? (...)"

“(…) acudo a su despacho con el fin de formular las siguientes consultas para el servicio de energía eléctrica y según lo señalado en la resolución CREG 156 de 2011:

1. Si en una solicitud de cambio de comercializador y paz y salvo que eleva el comercializador nuevo al comercializador que atiende al usuario, es negada por cualquier motivo, ¿debe el comercializador que atiende al usuario conceder los recursos de ley ante dicha negativa o una vez obtenida esta negativa por escrito, se debe iniciar el trámite de petición y posteriormente, presentar los recursos de ley? (…)”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994 ^[6]

Resolución CREG 108 de 1997^[6]

Resolución CREG 156 de 2011^[7]

Concepto Unificado 15 de 2010^[8]

Concepto Unificado 27 de 2013^[9]

Concepto SSPD 963 de 2020

CONSIDERACIONES

El artículo 133 de la Ley 142 de 1994 establece las cláusulas en las cuales se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos, en los contratos de servicios público. En particular, los numerales 133.19 y 133.20 de dicho artículo señalan:

“ARTÍCULO 133. ABUSO DE LA POSICIÓN DOMINANTE. Se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos, en los contratos a los que se refiere este libro, en las siguientes cláusulas:

(…)

133.19. Las que obligan al suscriptor o usuario a continuar con el contrato por mas <sic> de dos años, o por un plazo superior al que autoricen las comisiones por vía general para los contratos con grandes suscriptores o usuarios; pero se permiten los contratos por término indefinido.

133.20. Las que suponen que las renovaciones tácitas del contrato se extienden por períodos superiores a un año; (...) (Subraya fuera de texto)

Conforme con el numeral 133.20 previamente citado, en las cláusulas que suponen renovaciones tácitas del contrato de servicios públicos por períodos superiores a un año, se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos. Es decir que, por ejemplo, ante una cláusula de renovación tácita de un contrato de servicios públicos que extienda este último por 2 años, se presumirá que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos. Valga indicar que, en todo caso, se permiten los contratos por término indefinido.

Por otro lado, en los términos del numeral 133.19, en las cláusulas que obligan al suscriptor o usuario a continuar con el contrato de servicios públicos por más de dos años, o por un plazo superior al que autoricen las comisiones por vía general para los contratos con grandes suscriptores o usuarios, también se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos.

En el caso del servicio público de energía eléctrica, el artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997 establece:

“ARTICULO 15. TERMINACION UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. Con excepción de los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato.

PARAGRAFO. En las condiciones uniformes del contrato, la empresa no podrá exigir que el suscriptor o usuario de aviso de terminación por esta causal, con una antelación superior a un período de facturación.”
(Subraya fuera de texto)

En atención al artículo previamente citado, la regla general es que el suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo (según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994).

A su vez, la excepción a esta regla general son los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo y aquellos que tengan contratos a término fijo.

En ese sentido, esta Oficina reiterará el criterio expuesto en el Concepto SSPD 963 de 2020 en cuanto a que “(...) De conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y en la regulación de la CREG, el término máximo de duración de los contratos a término fijo, en materia de energía eléctrica, es de dos (2) años. (...)”, en el entendido que las cláusulas que determinen el plazo de un contrato a término fijo, en materia de energía eléctrica, por un periodo superior a dos (2) años, harán presumir que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos, en los términos del numeral 133.19 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

En igual medida, es preciso mencionar que el párrafo del artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997, señala que la empresa no podrá exigir al suscriptor y/o usuario que avise de la terminación del contrato con una antelación superior a un periodo de facturación, aspecto que podrá ser de uno o dos meses, según se trate de facturación mensual o bimestral.

Así, de contemplar el prestador una cláusula que contenga un término superior para dar preaviso ante la terminación del contrato, se considerará abuso de la posición dominante en los términos del numeral 133. 21, artículo 133 ibídem, que señala:

“(...) 133.21. Las que obligan al suscriptor o usuario a dar preaviso superior a dos meses para la terminación del contrato, salvo que haya permiso expreso de la comisión; (...)”

Ahora bien, en cuanto al cambio de comercializador, atendiendo lo señalado por el citado artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997, el artículo 54 y siguientes de la Resolución CREG 156 de 2011 señala:

“**Artículo 54. Requisitos para el cambio de comercializador.** Para el cambio de comercializador, el nuevo comercializador verificará que el Usuario que le ha solicitado el servicio cumpla los siguientes requisitos:

1. Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 108 de 1997 y la Resolución 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

2. Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio.
3. Haber garantizado el pago de que trata el artículo 58 de este reglamento.

Artículo 55. Solicitud de prestación del servicio que implica cambio de comercializador. El Usuario interesado contactará al agente que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio de comercializador.

El comercializador que le presta el servicio al Usuario no podrá hacer exigible la participación del mismo en el proceso de cambio de comercializador y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio.

Artículo 56. Paz y salvo. Para la expedición del paz y salvo que se requiere para el cambio de comercializador, se deberán observar las siguientes reglas:

1. El Usuario, directamente o a través del nuevo comercializador, le solicitará al comercializador que le presta el servicio un documento que certifique que se encuentra a paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio.

2. El paz y salvo corresponderá a los consumos facturados al Usuario. Por consiguiente no se requerirá paz y salvo por consumos no facturados al Usuario por parte del comercializador que le presta el servicio.

3. El comercializador que le presta el servicio deberá dar respuesta a la solicitud de paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que se hace la solicitud. En caso de que el Usuario no se encuentre a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio, este deberá dar respuesta por escrito, dentro del plazo señalado, indicando claramente los números de referencia de las facturas en mora, el período de suministro correspondiente y el valor pendiente de pago del respectivo Usuario.

4. El documento que se emita como paz y salvo deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

a) Identificación del comercializador que le presta el servicio al Usuario.

b) Fecha de expedición.

c) Identificación del Usuario: incluyendo el nombre, NIU, y la dirección del predio para el cual se solicita el paz y salvo.

d) Último período facturado y la lectura correspondiente.

e) Cartera corriente: números de referencia de las facturas emitidas y que aún no se han vencido, indicando para cada una el concepto, valor y fecha de vencimiento.

f) Acuerdos de pago: informar sobre los acuerdos de pago firmados con el Usuario, indicando las cuotas pendientes y el saldo adeudado, discriminando el capital y los intereses.

g) Procesos pendientes por resolver: indicar si el Usuario tiene o no procesos de investigación en curso por posibles fraudes, que en caso de resolverse a favor de la empresa generarían nuevas obligaciones por consumos dejados de facturar.

Parágrafo. El paz y salvo que expida el comercializador que atiende al Usuario, no perderá validez para efectos del cambio de comercializador, si aquél omite incluir alguno de los elementos señalados en el numeral 4 de este artículo. Sin perjuicio de lo anterior el comercializador que prestaba el servicio podrá hacer uso de los mecanismos y acciones legales para exigir del Usuario el pago de los valores que este le pueda adeudar al momento del cambio de comercializador.” (Subraya fuera de texto)

Conforme con la norma en cita, se resaltan los siguientes aspectos:

- Procederá la terminación unilateral del contrato, siempre y cuando el usuario haya tenido una permanencia mínima de 12 meses y se encuentre a paz y salvo con las obligaciones, según lo señalado en el contrato.
- Para el cambio de comercializador, el nuevo comercializador deberá verificar que el usuario: (i) haya cumplido el término de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, (ii) estar a paz y salvo con el comercializador que presta el servicio y (iii) haber garantizado el pago de los valores pendientes por facturar en el lapso de cambio de comercializador.
- El usuario habilitará al nuevo comercializador para gestionar el cambio de comercializador, el cual se entenderá directamente con el nuevo comercializador.
- Para el paz y salvo exigido como requisito para el cambio de comercializador, se deberá verificar los requisitos señalados en el artículo 56 de la Resolución CREG 156 de 2011, entre otros, el comercializador que presta el servicio debe, es decir, está obligado, a dar respuesta de esta solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al que se hace la solicitud. Término en el que deberá o bien entregarse el paz y salvo o bien señalar por escrito si el usuario no se encuentra a paz y salvo, indicando la referencia de las facturas en mora, el periodo que comprenden y el valor pendiente de pago.

Nótese que la norma en cita, no señaló la procedencia de recursos frente a la solicitud del paz y salvo, solamente se mencionó el término en el cual el comercializador que presta el servicio debe dar respuesta afirmativa emitiendo el respectivo paz y salvo y en su defecto, una respuesta negativa señalando las facturas y valores en mora.

En este sentido, el comercializador que presta el servicio está obligado a emitir el paz y salvo dentro de los 5 días o entregar el escrito que sustenta la negativa señalando cada uno de los aspectos anotados en el numeral 3 del artículo 56 de la Resolución CREG 156 de 2011.

Sobre el particular, es preciso mencionar que ante el incumplimiento del comercializador en el término y condiciones señalados en la respuesta frente a la solicitud del paz y salvo, bien por el usuario o bien por el comercializador que entrará a prestar el servicio, se estará ante un incumplimiento normativo, el cual podrá ser objeto de denuncia ante esta Superintendencia para adelantar las acciones correspondientes en desarrollo de lo consagrado en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

En cuanto a la presentación de peticiones, quejas y recursos en el marco del procedimiento de defensa de los usuarios en sede de la empresa señalado en el título VIII, capítulo VII de la Ley 142 de 1994, el criterio de esta Oficina es que corresponde a los prestadores de servicios públicos domiciliarios verificar y validar la condición de usuario y/o suscriptor interesado de quien presenta la solicitud, como quiera que la legitimidad para actuar en dicho trámite se restringe a quien ostente la condición de “usuario y/o suscriptor” del servicio referido.

Sobre el particular los artículos 152 y 154 de la Ley 142 de 1994 señalan:

“ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.” (Subraya fuera de texto)

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra

los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.” (Subraya fuera de texto)

En este sentido, los conceptos unificados 15 de 2010 y 27 de 2013 señalaron:

“(…) Teniendo en cuenta lo anterior, se deduce que los recursos a disposición del usuario pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato (art. 154), en los casos en que la decisión de la empresa tenga que ver con la negativa a contratar, con la suspensión terminación y/o corte del servicio, o con la facturación.

De esa manera, se tiene que no todos los actos emitidos por un prestador de servicios públicos domiciliarios, en desarrollo de su relación contractual con el usuario son susceptibles de recursos, dado que la misma norma que permite su interposición, la limita a una serie de casos concretos. (...)” (Subraya fuera de texto) (Concepto unificado 15 de 2010)

“(…) Queda claro entonces, como conclusión de este primer capítulo que: (i) Dado el interés que tiene el Estado en la prestación eficiente de servicios públicos domiciliarios, se han instituido herramientas que permiten a los usuarios impugnar y controvertir decisiones de sus prestadores en unos casos concretos, y (ii) Que en virtud de lo dispuesto en los artículos 154 y 158 de la Ley 142 de 1994, dichos casos son aquellos que se refieren a la negativa a contratar, suspensión, terminación, corte y facturación del respectivo servicios público domiciliario.

(…)

3. DECISIONES DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS QUE PUEDEN SER OBJETO DE RECURSO.

Conforme se consignó líneas atrás, no todas las decisiones de las Empresas Prestadoras de Servicios Domiciliarios pueden ser objeto de recursos, contrario a ello, el artículo 154 ibídem, de manera expresa prevé que estos resultan procedentes contra los actos de “negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.”, de suerte tal que los que se lleguen a incoar contra actuaciones que se refieran a otros temas, así como los interpuestos contra **(i)** Los actos de suspensión, de terminación y corte, cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso; **(ii)** Las facturas que tuvieren más de (5) meses de haber sido expedidas y **(iii)** Cuando no se acredite el pago de las sumas que no hayan sido objeto de

recursos, o del promedio del consumo correspondiente a los últimos cinco (5) periodos, deberán ser rechazados por improcedentes, conforme lo indica el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011.

Lo anterior, no debe entenderse como una restricción al derecho de contradicción de los usuarios de servicios públicos domiciliarios, sino como una forma de reconocer que no todos los actos emitidos por los prestadores de dichos servicios pueden ser considerados actos administrativos, en virtud del régimen jurídico privatista que cobija a dichos prestadores. (...)" (Subraya fuera de texto) (Concepto unificado 27 de 2013)

En este sentido y considerando la consulta que se adelanta, es preciso señalar que debe identificarse la razón por la cual el comercializador a quien se solicite el paz y salvo y frente al cual se surte el cambio, niega la expedición del paz y salvo al cual refiere el artículo 56 de la Resolución CREG 156 de 2011 o niega la terminación anticipada del contrato según lo señalado en el artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997, para determinar si obedece a uno de los eventos frente a los cuales conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994 proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación.

Lo anterior, aunado al hecho que el procedimiento señalado en la Resolución CREG 156 de 2011, si bien señala el término frente al cual se debe expedir el paz salvo, así como la razón para no entregarlo y los elementos mínimos que debe contener, no determinó la procedencia de recursos.

CONCLUSIONES

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

- En los contratos que contengan cláusulas con renovaciones tácitas del contrato de servicios públicos por períodos superiores a un año, se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos. Es decir que, por ejemplo, ante una cláusula de renovación tácita de un contrato de servicios públicos que extienda este último por 2 años, se presumirá que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos. Valga indicar que, en todo caso, se permiten los contratos por término indefinido.
- En los términos del numeral 133.19, artículo 133 de la Ley 142 de 1994, en las cláusulas que obligan al suscriptor o usuario a continuar con el contrato de servicios públicos por más de dos años, o por un plazo superior al que autoricen las comisiones por vía general para los contratos con grandes suscriptores o usuarios, también se presume que hay abuso de la posición dominante de la empresa de servicios públicos.
- El suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo (según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994).
- El párrafo del artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997, señala que la empresa no podrá exigir al suscriptor y/o usuario que avise de la terminación del contrato con una antelación superior a un periodo de facturación, aspecto que podrá ser de uno o dos meses, según se trate de facturación mensual o bimestral. Un término superior a 2 meses de preaviso será considerado como abuso de la posición dominante en los términos del numeral 133.21 de la Ley 142 de 1994.
- Para el cambio de comercializador, el nuevo comercializador deberá verificar que el usuario: (i) haya cumplido el término de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, (ii) estar a paz y salvo con el comercializador que presta el servicio y (iii) haber garantizado el pago de los valores pendientes por facturar en el lapso de cambio de comercializador.

· Para el paz y salvo exigido como requisito para el cambio de comercializador, se deberá verificar los requisitos señalados en el artículo 56 de la Resolución CREG 156 de 2011, entre otros, el comercializador que presta el servicio debe, es decir, está obligado, a dar respuesta de esta solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al que se hace la solicitud. Término en el deberá o bien entregarse el paz y salvo o bien señalar por escrito si el usuario no se encuentra a paz y salvo, indicando la referencia de las facturas en mora, el periodo que comprenden y el valor pendiente de pago.

· Ante el incumplimiento del comercializador en el término y condiciones señalados en la Resolución CREG 156 de 2011 o frente a otro incumplimiento normativo referente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, podrá ser objeto de denuncia ante esta Superintendencia para adelantar las acciones correspondientes en desarrollo de lo consagrado en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

· Debe identificarse la razón por la cual el comercializador a quien se solicite el paz y salvo y frente al cual se surte el cambio, niega la expedición del paz y salvo al cual refiere el artículo 56 de la Resolución CREG 56 de 2011 o niega la terminación anticipada del contrato según lo señalado en el artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997, para determinar si obedece a uno de los eventos frente a los cuales conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994 proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación.

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/consulta-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 20215291825242

TEMA: ABUSO DE POSICIÓN DOMINANTE – TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Subtemas: Expedición de paz y salvo

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 señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones.”

7. “por la cual se establece el Reglamento de Comercialización del servicio público de energía eléctrica, como parte del Reglamento de Operación”

8. “La Defensa de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios en sede de la empresa”

9. "Régimen de procedibilidad de los recursos contra decisiones que ponen fin a actuaciones administrativas en materia de servicios públicos domiciliarios"

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