



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 46 DE 2020

(febrero 3)

XXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto^(u)

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002^(u), la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...*absolver las consultas jurídicas externas relativas a 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^(u), sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^(u).

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 parágrafo 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:

“... con cuanto tiempo de antelación deben reportar la suspensión del servicio por mantenimiento las empresas de energía...”

La inquietud se debe a que... esta empresa realizó una suspensión con solo dos días de preaviso, lo cual perjudicó a un número de empresas que se encuentran ubicadas en la zona industrial...”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁽⁶⁾

Resolución CREG 015 de 2018⁽⁶⁾

CONSIDERACIONES

El artículo 139 de la Ley 142 de 1994 establece que la suspensión que realiza la prestadora en interés del servicio no configura falla en la prestación del mismo. Dicho artículo dispone lo siguiente:

“Artículo 139. Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:

139.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

139.2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.” (Subraya fuera del original).

La Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG reguló lo relativo a cómo debe entenderse el aviso amplio y oportuno, en el servicio público domiciliario de energía eléctrica, señalado en el artículo 139 transcrito. En el Capítulo 5 del Anexo General de la Resolución CREG 015 de 2018 se precisa lo siguiente:

“CAPÍTULO 5. CALIDAD DEL SERVICIO.

5.2 CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS SDL

5.2.1. Clasificación de los eventos

Teniendo en cuenta que un evento haya sido previsto o no por el OR, se clasifican así:

a. No programados: Son aquellos eventos en los elementos que componen un SDL que no fueron programados por el OR y que suceden por situaciones no preestablecidas por él.

b. Programados: Son aquellos eventos programados por el OR a efectos de realizar expansiones, remodelaciones, ampliaciones, reposiciones, mejoras, mantenimientos preventivos y/o mantenimientos correctivos, etc. en sus redes, instalaciones y/o equipos. Estos eventos deben ser informados a los usuarios afectados con una antelación mínima de 48 horas a través de cualquier medio de comunicación masivo que garantice su adecuada información. El OR debe de todas formas garantizar el envío automático de un mensaje de texto o de correo electrónico brindando esta información a todos los usuarios de quienes tenga este tipo de contacto. Cuando los eventos programados afecten cargas industriales, el tiempo de notificación no podrá ser inferior a 72 horas y requerirá una comunicación escrita por parte de la empresa.” (Subraya fuera del original).

De conformidad con la regulación del sector de energía se tiene que:

Los eventos de indisponibilidad del servicio de energía eléctrica se clasifican en: (i) no programados y (ii) programados. Los primeros, suceden por situaciones no establecidas por el prestador y en los segundos, media su voluntad.

Los eventos programados suceden cuando el prestador va a realizar en sus redes, instalaciones o equipos (i) expansiones; (ii) remodelaciones; (iii) ampliaciones; (iv) reposiciones; (v) mejoras; (vi) mantenimientos

preventivos o (vii) mantenimientos correctivos. Se precisa que estos eventos son enunciativos, es decir, el prestador del servicio de energía eléctrica puede programar otros trabajos que busquen garantizar o mejorar la prestación del servicio.

La indisponibilidad del servicio de energía eléctrica, por eventos programados, debe ser informado a los usuarios de forma amplia y oportuna, así:

- Con antelación mínima de 48 horas.
- Si el evento afecta cargas industriales, la antelación no puede ser inferior a 72 horas.
- Se informará por cualquier medio masivo de comunicación y por mensaje de texto o por correo electrónico si el prestador cuenta con estos datos.
- Si el evento afecta cargas industriales se informará a través de una comunicación escrita.

CONCLUSIONES

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

- Los prestadores del servicio de energía eléctrica deben informar los eventos programados para la suspensión por interés del servicio con una antelación mínima de 48 horas, a través de cualquier medio masivo de comunicación y por envío automático de mensaje de texto o correo electrónico si cuenta con esos datos en sus bases.
- Si la suspensión por interés del servicio afecta cargas industriales, se deberá informar a los usuarios con una antelación no inferior a 72 horas a través de una comunicación escrita de parte del prestador del servicio de energía eléctrica.

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 PÁGINA>

1. Radicado 20198300206872

TEMA: SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO

Subtemas: Plazo para informar al usuario en el sector de energía eléctrica.

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 establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional."

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