



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 69 DE 2021

(enero 29)

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 parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relativas a falla en la prestación de servicio de energía eléctrica y la responsabilidad frente a los daños de electrodomésticos derivados de dichas fallas. Las preguntas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Resolución CREG 070 de 1998^[6]

Resolución 90708 de agosto de 2013^[7]

CONSIDERACIONES

Inicialmente es importante precisar que, dentro de las funciones a cargo de esta Oficina Asesora Jurídica, en efecto se encuentra la de absolver las consultas externas relativas a los servicios públicos domiciliarios, a través de la emisión de los conceptos jurídicos pertinentes, interrogantes que deben ser atendidos de manera general, de forma tal que las consideraciones esbozadas, puedan predicarse de cualquier situación semejante. Así las cosas, los conceptos emitidos por esta Oficina no están llamados a resolver situaciones de carácter particular y concreto, más aun si se tiene en cuenta que dichas situaciones pueden llegar a ser objeto de las funciones de inspección, vigilancia y control en cabeza de las Superintendencias Delegadas.

En claro lo anterior, y con el propósito de absolver la consulta en términos general, es necesario desarrollar brevemente los siguientes ejes temáticos: i) servicio público de energía eléctrica; ii) falla en la prestación del servicio de energía eléctrica; y iii) responsabilidad frente a los daños de electrodomésticos, en los siguientes términos:

· Servicio público de energía eléctrica

En materia de prestación del servicio público de energía, la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible - CREG, expidió la Resolución CREG 070 de 1998, conocida como “Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica”, mediante el cual se establecen procedimientos para la planeación, operación y expansión de los Sistemas de Transmisión Regional (STR’s) y los Sistemas de Distribución Local (SDL’s), y se definen normas para el diseño y ejecución del plan de inversiones y conexiones al sistema.

Es así como, frente a la conexión del servicio público de energía, el numeral 4.4. del Anexo General del Reglamento, dispuso las condiciones de conexión de dicho servicio, las cuales comprenden las siguientes etapas.

- Solicitud de factibilidad del servicio y puntos de conexión
- Solicitud de conexión
- Aprobación o improbación de las solicitudes de conexión por parte del Operador de red (OR)
- Ejecución de las obras de conexión
- Contrato de conexión

En cuanto a la solicitud de factibilidad del servicio y puntos de conexión, el numeral 4.4.1. del Anexo aludido, dispuso: “que el operador de red está en la obligación de ofrecer al Usuario un punto de conexión factible a su Sistema cuando éste lo solicite y garantizará el libre acceso a la red. Para tal efecto, el Usuario deberá informar sobre la localización del inmueble, la potencia máxima requerida y el tipo de carga”.

A la anterior solicitud de conexión, deben sumársele los requisitos establecidos en el numeral 4.4.2 del referido Anexo, de acuerdo a las cargas que implican expansión y las que no implican expansión, mientras que el numeral 4.4.3. ibídem determina que el Usuario en su conexión, debe disponer de esquemas de protecciones compatibles con las características de su carga, que garanticen la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del Sistema, así como instalar los equipos de tecnología analógica o digital, que cumplan con la Norma IEC 255.

Agrega igualmente la norma, que estos sistemas de protección, deben ser acordados con el Operador de Red durante el proceso de aprobación de diseños, así como para la puesta en servicio y conexión, y que pueden ser revisados periódicamente por el OR, con la participación del usuario. Por último, la norma también señala, que el usuario no puede instalar equipos para limitar la corriente de falla, en el punto de frontera o en las instalaciones del mismo, a menos que cuente con la autorización del Operador de Red, en cuyo caso, el usuario deberá garantizar la operación satisfactoria de los equipos de protección de su Sistema.

En el mismo sentido, vale la pena anotar, que con el fin de garantizar la calidad y seguridad de las redes internas, la regulación ha establecido requisitos mínimos de idoneidad de las instalaciones, a través del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, el cual se encuentra contenido en las Resoluciones del Ministerio de Minas y Energía número 180398 del 7 de abril de 2004, 180498 del 29 de abril de 2005, 181419 del 1 de noviembre de 2005, 180466 del 2 de abril de 2007, 181294 del 6 de agosto de 2008 y 180195 de febrero de 2009.

Dichas Resoluciones tienen como objetivo la protección de la vida y salud humana, animal y vegetal, así como la protección del medio ambiente y la prevención de prácticas que puedan inducir a error a los usuarios, en todo lo que tiene que ver con instalaciones eléctricas, previniendo, minimizando o eliminando, los riesgos de origen eléctrico.

· **Falla en la prestación del servicio de energía eléctrica**

En el régimen de servicios públicos domiciliarios, la obligación principal a cargo de los prestadores de estos servicios, es la de prestarlos con calidad y de manera continua, ya que así lo señala el artículo 136 de la Ley 142 de 1994. Veamos:

“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 estos dos elementos básicos que deben determinar la correcta prestación del servicio, estos son, la **continuidad** y la **calidad**, cuyo incumplimiento configura una falla en la prestación del servicio.

Aunado a lo anterior, el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, estableció las consecuencias que se generan por el incumplimiento de las obligaciones aludidas, y que derivan en la 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, como consecuencia de la falla en la prestación del servicio, pueden surgir las siguientes reparaciones:

o Que se realice solo el cobro del consumo o de los bienes y servicios, efectivamente prestados, sin que pueda cobrarse concepto diferente.

o Si la falla en la prestación tiene una duración igual o superior a quince (15) días dentro del mismo periodo de facturación, el prestador de oficio deberá descontar el cargo fijo.

o 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.

En esta instancia es preciso indicar que la figura del caso fortuito o fuerza mayor en este caso, sólo se aplica para lo establecido en el numeral 3 del artículo 137 de la Ley 142 de 1994, es decir, que si la falla se presenta debido a situaciones de esta naturaleza, no habrá lugar a la indemnización de perjuicios; mientras que en todos los eventos en que no exista una prestación continua mayor a quince (15) días, la Empresa prestadora del servicio deberá realizar el descuento respectivo en el cargo fijo, sin tener en cuenta circunstancias como el caso fortuito o fuerza mayor.

· Responsabilidad frente a los daños de electrodomésticos

En lo referente a la responsabilidad de los prestadores del servicio, con respecto a los electrodomésticos averiados por una falla en la prestación del servicio, es pertinente ratificar lo manifestado por esta Oficina, a través del Concepto SSPD-OJ-2016-435, en los siguientes términos:

"(...) la Comisión de Regulación de Energía y Gas, a través de la Resolución CREG 070 de 1998, establece unos niveles de tensión con que debe ser prestado el servicio público domiciliario de energía eléctrica. Así mismo, dispone que la calidad de potencia suministrada debe ser garantizada a través de unos instrumentos financieros.

En efecto, la Resolución CREG 070 de 1998 (Numeral 6.2.3 del Anexo General), modificada por Resolución CREG 096 de 2000, dispone lo siguiente:

'6.2.3 INSTRUMENTOS FINANCIEROS PARA GARANTÍA 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's 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's 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 auspicó la demora, se entenderá que la reclamación ha sido resuelta en forma favorable a él.**

En caso 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 o 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'. (Negrilla fuera de texto)

En este punto, es importante señalar, que conforme con lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, "la prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos", lo que significa, que el incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio, constituye una falla en la prestación del mismo, motivo por el cual el suscriptor o usuario del servicio podrá interponer queja o denuncia ante la Superintendencia Delegada, para que -en sede administrativa- se adelanten las actuaciones tendientes a investigar tal circunstancia, si ello es procedente.

No obstante, es importante señalar, que el concepto de falla en el servicio consagrado en las disposiciones aludidas, se encuentra asociado de forma directa, a la compensación o reparación derivada de la falla que se presenta en la continuidad y calidad del servicio, reparaciones que para el caso del servicio de energía, y de acuerdo con la regulación del mismo, son distintas a las previstas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, ya que en el artículo 6.2.3. de la Resolución CREG 070 de 1998, se ordenó al Operador de Red, constituir un instrumento financiero que ampare a los usuarios conectados a su sistema, en los Niveles de Tensión II, III y IV, por los daños y perjuicios que se puedan causar por el incumplimiento de los estándares de la calidad de la potencia suministrada, cubrimiento que se debe determinar de conformidad con lo establecido en el artículo 137 aludido.

En este sentido, es claro que el servicio de energía cuenta con un mecanismo de amparo propio, para solventar los daños y perjuicios causados por el incumplimiento del contrato en cuanto a los estándares de calidad de la potencia que se suministra, el cual puede ser utilizado por los usuarios cuando esta obligación principal no se cumple, mecanismo que debe ser utilizado ante el prestador, quien a su vez podrá indemnizar directamente, o a través de la aseguradora con quien contrate la protección por responsabilidad contractual y extracontractual.

Con respecto a los daños, es menester traer a colación lo manifestado por esta Oficina, en el Concepto SSPD-OJ-2012-102, que sobre el particular señala:

“(…) Conviene en todo caso señalar que los daños que se producen en los aparatos eléctricos con ocasión de cortes del servicio se dan en dos casos: eventos no programados, que son aquellos que ocurren súbitamente y causan un efecto operacional en el Sistema del OR y pueden o no causar efectos en la operación del SIN (Sistema Interconectado Nacional) y los eventos programados, que son aquellos eventos planeados por el OR que causan un efecto operacional en el Sistema del OR y pueden o no causar efectos en la operación del SIN, los cuales deben ser avisados a los usuarios con la antelación prevista por la Resolución CREG 077 de 1998.

Así mismo, la resolución en cita en su artículo 4.3.3 se refiere a las protecciones que el usuario debe disponer a efectos de evitar daños con ocasión de cortes en el servicio, para lo cual debe contar con esquemas de protecciones compatibles con las características de su carga que garantice la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del sistema, indicando, además, que el usuario deberá instalar los equipos requeridos de estado sólido, de tecnología análoga o digital que cumplan con la Norma IEC 255, con lo que el usuario se hace también responsable de evitar daños en sus bienes eléctricos.

En este sentido la responsabilidad por los daños que se produzcan en bienes muebles eléctricos de un usuario, resulta compartida y no se puede predicar que en todos los casos esté a cargo de la prestadora, sino que se debe analizar cada caso en concreto y de conformidad con las pruebas existentes determinar quién ha incumplido la normatividad y quién resulta responsable de haber omitido el deber de cuidado, además de establecer si existieron circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

Finalmente, en lo referente a la responsabilidad civil contractual, debe señalarse en todo caso que el daño resulta indemnizable cuando en forma ilícita es causado por alguien diferente a la víctima... para lo cual requiere del lleno de algunos requisitos, entre ellos que el perjuicio debe ser directo, es decir, que debe existir nexo causal entre quien produce el hecho dañoso y el daño mismo. Para tales efectos, deberá examinarse probatoriamente quién resulta agente del hecho dañoso y qué deberes de cuidado existían para la víctima a fin de determinar la culpa y con ello la necesidad de reparación.

En otros términos, si la prestadora no tuvo el cuidado de procurar un nivel de tensión adecuado, de calidad o efectuar medidas preventivas a fin de no afectar a su usuario, es susceptible de responsabilidad; en cambio, si el usuario tenía conocimiento de la suspensión del servicio y no procuró contar con los mecanismos o instrumentos de protección necesarios, podría resultar responsable de faltar a su deber de cuidado. Como se anotó cada circunstancia debe ser analizada de manera específica.”

De lo antes expuesto y en lo tocante a la inquietud planteada se puede sostener lo siguiente:

o Que frente a los daños y perjuicios que sufra el usuario como consecuencia del incumplimiento de los estándares de calidad de la potencia suministrada, por parte del operador de red, aquél podrá presentar ante éste la reclamación correspondiente.

o Que a fin de proteger al usuario, el Regulador ha previsto la configuración del silencio administrativo positivo en los casos en que el operador de red no responda, en los términos de ley, a la reclamación de indemnización por daños derivados de la falla del servicio de energía eléctrica, presentada por el usuario.

o Que en caso de negativa del prestador, ante la reclamación del usuario, éste puede tomar las medidas que autoriza la ley, es decir, acudir al juez del contrato.

o En la determinación de la responsabilidad por los daños causados a los electrodomésticos por fallas en el servicio de energía eléctrica es menester revisar el cumplimiento de los deberes de cuidado a cargo de las partes del contrato de servicios públicos, así como la ocurrencia de circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

Ahora bien, según lo dispuesto en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el prestador de los servicios públicos domiciliarios proceden los recursos de reposición y apelación.

El mismo articulado, en sus Artículos 152 y 159, dispone que es de la esencia del contrato de condiciones uniformes, que el suscriptor o usuario pueda presentar ante el agente prestador de los servicios públicos domiciliarios, peticiones quejas y recursos relacionados con el mismo.

En el caso objeto de análisis y de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 136 de la Ley 142 de 1994, se puede afirmar que los daños en electrodomésticos causados por fallas en el servicio de energía eléctrica, se constituyen en incumplimientos al contrato de condiciones uniformes, al no mantenerse la continuidad y calidad del servicio que debe ser garantizado por el prestador.

Dichos incumplimientos, al tenor de lo dispuesto en el en las Resoluciones CREG 070 de 1998 y 096 de 2000, facultan al usuario para que presente la reclamación ya comentada y de obtener respuesta negativa del prestador, para tomar las acciones que autoriza la ley.

Sin embargo, no puede entenderse que tales acciones incluyen la presentación de recursos por parte del usuario, pues la ley no previó la procedencia de los mismos sino frente a los actos indicados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, respecto de los cuales es ajena la reclamación por indemnización de daños derivados de la falla del servicio de energía eléctrica.

Las acciones a las que se refiere el Regulador, se reiteran, no son otras que aquellas a ejercerse en la jurisdicción civil, es decir, ante el juez del contrato de condiciones uniformes”.

CONCLUSIONES

A continuación, se dará respuesta a cada una de las preguntas realizadas, en el mismo orden en que fueron presentadas, acumulando aquellas que por su conexidad sustancial, puedan atenderse en forma conjunta

1. “¿Cuáles son los elementos de seguridad, que deben estar presentes en las redes de distribución, para afrontar cortos circuitos?

2. Cuáles son las especificaciones que deben cumplir estos elementos de seguridad y la normativa jurídica, reglamentaria o técnica que las define?”

Frente a estos dos interrogantes es pertinente manifestar que con el fin de garantizar la seguridad de las personas y de la vida animal y vegetal y de preservar el medio ambiente, previniendo, minimizando o eliminado los riesgos de origen eléctrico, la regulación ha establecido una serie de requisitos mínimos de idoneidad de las instalaciones asociadas a la prestación del servicio de energía, los cuales se encuentran incluidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, que actualmente se encuentra contenido en las Resoluciones del Ministerio de Minas y Energía No 180398 del 7 de abril de 2004, 180498 del 29 de abril de 2005, 181419 del 1 de noviembre de 2005, 180466 del 2 de abril de 2007, 181294 del 6 de agosto de 2008, 180195 de febrero de 2009 y 90708 de agosto de 2013, esta última, contentiva del vigente RETIE, y que fue modificado en algunos aspectos por la Resolución MME 90795 de 2014.

Por su parte, la Resolución CREG 070 de 1998 establece los criterios, condiciones y procedimientos en que se deben operar las redes de distribución nacional, regional y local, así como los requisitos de conexión a estas.

“3. Se justifica que 'estando presentes y cumplidos los requisitos técnicos, que demanda la normatividad vigente, para estos elementos de seguridad', el corto circuito (sic), las fluctuaciones de

voltaje y el incendio, no solo haya durado mas de veinte (20) minutos, sino la afectación de la red de distribución se haya extendido hacia el poste donde están presentes las cañuelas (fusibles) y el transformador del sector

4. Puede inferirse, (sic) que hubo falla de aquellos elementos de seguridad”

Como se indicó inicialmente, a través de la emisión de conceptos jurídicos, esta Oficina absuelve interrogantes formulados, pero de manera general, es decir que las consideraciones en ellos esbozadas, se pueden predicar de cualquier situación semejante, lo que significa contrario sensu, que en ejercicio de la función consultiva, no es posible resolver situaciones particulares y concretas planteadas a través de una consulta. En este sentido cabe colegir, que esta entidad no es competente por esta vía, para definir si es justa o no, la actuación de un prestador en la reclamación por las fallas en el servicio de energía eléctrica, ni en la determinación de la responsabilidad por los daños causados a los electrodomésticos.

En todo caso, es de precisar que si los daños en electrodomésticos, fueron causados por fallas en el servicio de energía eléctrica, es decir, por un incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, por falta de continuidad y calidad del servicio por el prestador, el usuario podrá interponer queja o denuncia ante la Superintendencia Delegada, para que -en sede administrativa- se adelanten las actuaciones tendientes a investigar tal circunstancia, si ello es procedente. acudir ante la Superservicios, para que realice las actuaciones tendientes a investigar tal circunstancia, si ello es procedente

No obstante, en razón a que la falla en el servicio, se encuentra asociada directamente a la compensación derivada de tal circunstancia, para el caso del servicio de energía y de acuerdo con lo dispuesto en la regulación, el usuario que se vea perjudicado por una acción u omisión del OR, puede presentar la reclamación pertinente ante el prestador, y en caso de negativa del mismo, podrá tomar las medidas que autoriza la ley, es decir, acudir al juez del contrato, sin que sea procedente la interposición de recursos, con respecto a las reclamaciones por indemnización de daños derivados de la falla del servicio de energía eléctrica, pues en estos casos, la ley no previó la procedencia de los mismos (artículo 154 de la Ley 142 de 1994).

En este caso, será el juez del contrato el encargado de revisar en la determinación de la responsabilidad por los daños causados a los electrodomésticos, por fallas en el servicio de energía eléctrica, el cumplimiento de los deberes de cuidado a cargo de las partes del contrato de servicios públicos, así como la ocurrencia de circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

“5. ¿A quién le asiste la responsabilidad de que estos elementos cumplieran las especificaciones técnicas y funcionaran correctamente?”

Sobre los equipos de seguridad con que deben contar las conexiones del servicio público domiciliario de energía, es necesario remitirnos al numeral 4.3.3. de la Resolución CREG 070 de 1998, que al respecto señala:

“4.3.3 PROTECCIONES

El Usuario en su conexión deberá disponer de esquemas de protecciones compatibles con las características de su carga que garantice la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del Sistema. El Usuario deberá instalar los equipos requeridos de estado sólido, de tecnología analógica o digital que cumplan con la Norma IEC 255.

Para garantizar una adecuada coordinación y selectividad en la operación de las protecciones del STR y/o SDL que opera el OR, los sistemas de protección y los tiempos de operación de las protecciones del Usuario,

deberán ser acordadas con el OR durante el proceso de aprobación de diseños y para la puesta en servicio y conexión, y pueden ser revisados periódicamente por el OR, con la participación del Usuario.

Para el diseño de la conexión al STR y/o SDL, el Usuario deberá tener en cuenta las características técnicas de las protecciones que el OR tiene en su Sistema, para las operaciones de conmutación secuencial o para la reconexión automática.

Cuando las características de la carga de un Usuario que se conectará al STR y/o SDL requiera equipos de protección de respaldo, el OR exigirá la instalación de los mismos. Dichos equipos deberán cumplir con las normas aplicables a las protecciones principales.

El Usuario no podrá instalar equipos para limitar la corriente de falla en el punto de frontera o en las instalaciones del mismo, a menos que sea autorizado por el OR. En caso de autorización, el Usuario deberá garantizar la operación satisfactoria de los equipos de protección de su Sistema”.

De lo anterior se puede concluir que, será el usuario el responsable de disponer de esquemas de protecciones en las conexiones que puedan garantizar la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del sistema. Sin embargo, si la prestadora no tuvo el cuidado de procurar un nivel de tensión adecuado, de calidad o efectuar medidas preventivas a fin de no afectar a su usuario, es susceptible de responsabilidad.

“6. En que normativa jurídica o directriz regulatoria, se le han otorgado facultades a los operadores de servicio públicos para “PROHIBIRLE” a los cuerpos de emergencia (Bombero, Defensa Civil, etc) que intervengan en los postes de energía, cuando estos presentan conflagraciones o caídas de líneas, que ponen en peligro, la vida de personas y animales o amenazan la integridad de bienes inmuebles?”

Con respecto al servicio público domiciliario de energía, el Anexo General de la Resolución 90708 del 30 de agosto de 2013, “Por la cual se expide el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE”, consagró en su artículo 26, lo referente a la información de seguridad para el usuario y el público en general, así:

“ARTÍCULO 26o. INFORMACIÓN DE SEGURIDAD PARA EL USUARIO Y PÚBLICO EN GENERAL. Los responsables de la operación de sistemas de distribución eléctrica deben mantener informada a la población de los riesgos asociados a la electricidad. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá constatar el cumplimiento de este requisito.

26.1 CARTILLA DE SEGURIDAD. El Operador de Red debe producir y difundir una cartilla orientada a los usuarios residenciales, comerciales e industriales, en la cual se hará énfasis en las condiciones de seguridad y correcta utilización de la energía eléctrica, teniendo en cuenta mínimo las siguientes consideraciones:

(...)

d. Informar de una manera resaltada, cómo y dónde reportar emergencias que se presenten en el interior o en el exterior del domicilio.” (Resaltado fuera de texto)

A su turno, el numeral 9.5 del artículo 9 del RETIE, dispone sobre la notificación de accidentes de origen eléctrico, lo siguiente:

“9.5 NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTES En los casos de accidentes de origen eléctrico con o sin interrupción del servicio de energía eléctrica, que tengan como consecuencia la muerte, lesiones graves de personas o afectación grave de inmuebles por incendio o explosión, la persona que tenga conocimiento del hecho debe comunicarlo en el menor tiempo posible a la autoridad competente o a la empresa prestadora del servicio.

Las empresas responsables de la prestación del servicio público de energía eléctrica, deben dar cumplimiento a lo establecido en el inciso d) del artículo 4 de la Resolución 1348 de 2009 expedida por el Ministerio de la Protección Social, en lo referente al deber de investigar y reportar cualquier accidente o incidente ocurrido con su personal directo o de contratistas en sus redes eléctricas. Adicionalmente, deben reportar cada tres meses al Sistema Único de Información (SUI) los accidentes de origen eléctrico ocurridos en sus redes y aquellos con pérdida de vidas en las instalaciones de sus usuarios. Para ello, debe recopilar los accidentes reportados directamente a la empresa y las estadísticas del Instituto de Medicina Legal o la autoridad que haga sus veces en dicha jurisdicción, siguiendo las condiciones establecidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en su calidad de administrador de dicho sistema; el reporte debe contener como mínimo el nombre del accidentado, tipo de lesión, causa del accidente, lugar y fecha, y las medidas tomadas. Esta información será para uso exclusivo de las entidades de control, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud y Protección Social y Ministerio de Minas y Energía. El incumplimiento de este requisito, el encubrimiento o alteración de la información sobre los accidentes de origen eléctrico, será considerado una violación al RETIE.”

De acuerdo con lo anterior, la atención de las emergencias o accidentes de origen eléctrico, se harán por parte de las autoridades competentes o el prestador del servicio público domiciliario, por lo que no existe ninguna norma que prohíba la atención de emergencia por parte de los órganos de atención de emergencia, en coordinación con el prestador del servicio.

“7. ¿Qué directriz regulatoria ha expedido esa Comisión, para capacitar y facilitar a los cuerpos de emergencia, para que cuenten con mecanismos eficaces de urgencia y puedan cortar de forma eficaz y seguro, el suministro de redes o líneas, que ponen el (sic) peligro la vida y los patrimonios económicos de la gente?”

La Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible ha expedido una serie de lineamientos, condiciones y procedimientos para operar las redes de distribución nacional, regional y local, entre ellas, la Resolución CREG 070 de 1998, en la que estableció los criterios técnicos de calidad, confiabilidad y seguridad del servicio de energía eléctrica.

Por su parte, el Ministerio de Minas y Energía expidió la Resolución 90708 de agosto 30 de 2013, que contiene el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, el cual tiene como finalidad establecer: “los requisitos que garantizan los objetivos legítimos de protección contra los riesgos de origen eléctrico, para esto se han recopilado los preceptos esenciales que definen el ámbito de aplicación y las características básicas de las instalaciones eléctricas y algunos requisitos que pueden incidir en las relaciones entre las personas que interactúan con las instalaciones eléctricas o el servicio y los usuarios de la electricidad”.

“8. ¿Cuál es el Artículo o párrafo, de la Ley 142 de 1994 o la norma jurídica de igual o superior jerarquía, que exige a los operadores de servicios de cumplir el mandato establecido en el Artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994 y sustraer de brindar información, completa, precisa y OPORTUNA, sobre TODAS, las operaciones y actividades, directas o indirectas, que se circunscriban a la prestación de los servicios domiciliarios?”

No existe en el régimen de los servicios públicos domiciliarios ninguna disposición normativa que vaya en contravía del derecho del usuario contenido en el numeral 4 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994.

Por el contrario, el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, endilgó a los prestadores la obligación de dar respuesta a todas las peticiones, quejas y recursos interpuestos en el marco de la prestación del servicio o ejecución del contrato de condiciones uniformes, al señalar:

“ARTÍCULO 158. DEL TÉRMINO PARA RESPONDER EL RECURSO De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

PARÁGRAFO. Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de "petición", comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario."

De igual forma, los prestadores de servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de cargar información referente a diversos tópicos atinentes a dichos servicios, en el Sistema Único de Información – SUI, organizado y administrado por esta Superintendencia, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 53 de la Ley 142 de 1994, y 14 de la ley 689 de 2001, el cual puede ser consultado por los usuarios en el siguiente enlace: <http://www.sui.gov.co/SUIAuth/login.jsp>

“9. ¿Cuáles de estas actividades y operaciones, directas o indirectas, están EXENTAS de ser informadas de manera completa, precisa y OPORTUNA?

-Fecha de lectura de elementos de medición

-Entrega de Actos Administrativos de Facturación

-Suspensión por Mantenimiento o reparación de redes

-Visitas Técnicas

-Revisiones Quinquenales”

Con respecto a esta inquietud es de señalar, que a través de la factura de los servicios públicos domiciliarios, los usuarios de estos servicios, tienen conocimiento periódicamente, de la información a que hace referencia la consulta, ya que a voces de lo dispuesto en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, las facturas deben contener, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago. Agrega la norma igualmente, que en los contratos de servicios públicos, se debe pactar la forma, tiempo, sitio y modo en los que el prestador hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios del servicio.

Al respecto es importante aclarar, que la factura no está catalogada como un acto administrativo, sino como un título ejecutivo, ya que es un documento que contiene una obligación clara, expresa y exigible en los términos del Código General del Proceso, por lo que puede obtenerse su pago mediante un proceso ejecutivo.

Ahora bien, en cuanto a la suspensión por mantenimiento o reparación de redes, las visitas técnicas y las revisiones quinquenales en el caso del servicio público domiciliario de gas combustible por redes, es de

señalar que todos estos procedimientos, deben encontrarse establecidos en el contrato de condiciones uniformes, y antes de ser adelantados, deben ser informados por parte del prestador a los suscriptores y/o usuarios del servicio, a través del envío previo de las comunicaciones pertinentes, en cada caso.

Finalmente es de señalar, que adicional a lo anterior, y conforme con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, son sujetos obligados a entregar la información que les sea solicitada por los usuarios, para lo cual, deberán determinar qué documentos o información pueden entregar a quienes lo soliciten, y cual no, por tratarse de información reservada o clasificada, es decir, aplicando la norma aludida y el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015.

“10. El término genérico OPORTUNA, que señala el AARTICULO 9.4 de la Ley 142 de 1994, ¿Se refiere exactamente a que Plazo: 15 Minutos, 3,5, 10 o 15 días hábiles?”

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, el término para responder las peticiones, quejas y recursos que presentan los suscriptores o usuarios en ejecución del contrato de servicio público, es el siguiente:

“ARTÍCULO 158. DEL TÉRMINO PARA RESPONDER EL RECURSO. De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, **tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación (...)**” (Negrilla fuera de texto).

“11. Si el encabezado del Artículo 9 de la Ley 142 de 1994, señala: “Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley” y el Artículo 14 de la Ley 153 de 1887, establecen de forma literal, natural, obvia y legal: Una disposición derogada solo recobrará su fuerza en la forma e que aparezca reproducida en una ley nueva.; Porque se insiste en afirmar que los Derechos de los Usuarios, consagrados en el Decreto 1842 de 1991, “quedaron derogados”, cuando los fundamentos de la referida normativa, ERAN LOS MISMOS que sustentaban el Decreto 1303 de 1989, (Por el cual se establecía el régimen de suspensiones del servicio eléctrico y las sanciones pecuniarios por el uso no autorizado o fraudulento del mismo) y que esa comisión junto con el supuesto organismo de “control, inspección y vigilancia”, previo a la expedición de la Sentencia Unificada 1010 de Octubre de 2008, a pesar de no haber sido reproducida en otra nueva normativa jurídica, afirmaban que se mantenían las facultades sancionatorias de las empresas de servicios públicos domiciliarios?”

La pregunta planteada no comporta un interrogante claro que permita emitir un pronunciamiento por esta Superintendencia, más bien son opiniones e interpretaciones del peticionario sobre la aplicación de las normas citadas.

“12. ¿Están SÍ O NO, vigentes los derechos de los usuarios señalados en el Estatuto Nacional de los Usuarios, especialmente el consagrado en el Artículo 31, el cual versa sobre el derecho del usuario, de estar presente y contar con un asesor jurídico/técnico que a la luz de sus derechos, avale las actividades y operaciones, directas o indirectas que se circunscriban a la gestión de la Finalidad Social, consagrada en el Artículo 365 Superior?”

La vigencia de las leyes inicia con su promulgación, la cual consiste en insertar la ley en el periódico oficial, la cual se materializa mediante la publicación en el Diario Oficial, salvo que por disposición expresa el legislador

señale la fecha de entrada en vigor de la misma. Así se encuentra estipulado en los artículos 52 y 53 de la Ley 4 de 1913:

“Artículo 52. La ley no obliga sino en virtud de su promulgación, y su observancia principia dos meses después de promulgada. La promulgación consiste en insertar la ley en el periódico oficial, y se entiende consumada en la fecha del número en que termine la inserción.

Artículo 53. Se exceptúan de lo dispuesto en el artículo anterior los casos siguientes:

1o. Cuando la ley fije el día en que deba principiar a regir, o autorice al Gobierno para fijarlo, en cuyo caso principiará a regir la ley el día señalado (...).”

De la mano de la norma precedente, el artículo 119 de la Ley 489 de 1998, dispuso lo siguiente:

“ARTÍCULO 119.- Publicación en el Diario Oficial. A partir de la vigencia de la presente Ley, todos los siguientes actos deberán publicarse en el **Diario Oficial**:

- a. Los actos legislativos y proyectos de reforma constitucional aprobados en primera vuelta;
- b. Las leyes y los proyectos de ley objetados por el Gobierno;
- c. Los decretos con fuerza de ley, los decretos y resoluciones ejecutivas expedidas por el Gobierno Nacional y los demás actos administrativos de carácter general, expedidos por todos los órganos, dependencias, entidades u organismos del orden nacional de las distintas Ramas del Poder Público y de los demás órganos de carácter nacional que integran la estructura del Estado.

PARÁGRAFO.- Únicamente con la publicación que de los actos administrativos de carácter general se haga en el **Diario Oficial**, se cumple con el requisito de publicidad para efectos de su vigencia y oponibilidad”.

Para el caso que nos ocupa, la entrada en vigencia del Decreto 1842 de 1991, fue señalada por el legislador en su artículo 66, en los siguientes términos: “El presente Decreto regirá a partir de su publicación en el diario oficial y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias”.

Así las cosas, el Decreto 1842 de 1991, fue publicado en el Diario Oficial Año CXXVII. N. 39925. 23 julio de 1991. PAG. 9, es decir que estuvo vigente desde tal fecha, pero fue derogado tácitamente con la expedición de la Ley 142 de 1994.

En efecto, es de señalar que el Consejo de Estado⁸⁹ determinó que el Decreto 1842 de 1991, fue derogado tácitamente por la Ley 142 de 1994, cuando indicó al respecto:

“(…) En otras oportunidades⁵, esta Corporación ha conocido de solicitudes similares impetradas por el mismo actor que promovió esta acción popular, y ha dicho que no pueden prosperar, porque suponen el cumplimiento de una norma que ha perdido vigencia, pues, actualmente, rige íntegramente la ley 142 de 1994, en la cual no previó esa obligación en cabeza de las E.S.P.

Lo anterior no quiere decir que la ley 142 de 1994 haya dejado a los usuarios sin un mecanismo de control y participación en la fiscalización de los servicios. Esta norma, por una parte, dispuso un régimen de defensa de los usuarios en sede de la empresa en su capítulo VII dentro del cual no se ordenó la creación de comités de quejas y reclamos, sino de una oficina de la entidad que atienda las solicitudes de los usuarios; y, por otra, previó la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social por medio de los cuales los usuarios reales y potenciales pueden ejercer plenamente el derecho cuya vigencia se reclama en esta demanda.

Así lo ha reconocido la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, rectificando el concepto que cita el demandante, en los siguientes términos:

'...respecto de los Comités de Reclamos (Capítulo IV, art. 61 Decreto 1842 de 1991) igualmente la ley 142 en el capítulo 1 del Título V (arts. 62 a 66) dispuso que el control social de estos servicios se hará a través de los Comités de Desarrollo y Control Social, teniendo como voceros directos en las empresas prestadoras de los servicios públicos a los Vocales de Control.

Lo expuesto permite concluir que con la expedición de la ley 142 de 1994 perdieron vigencia las disposiciones del Decreto 1842 de 1991 (arts. 61, 62 y 63) que reglamentaban la conformación y funcionamiento de los Comités de Quejas y Reclamos. Estos fueron sustituidos por los Comités de Desarrollo y Control Social, con un espectro más amplio, pues les fueron asignadas funciones encaminadas a asegurar la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las empresas de servicios públicos. En otras palabras, de la limitada función de simple veeduría, se dio paso a una participación más amplia y democrática'

En conclusión, teniendo en cuenta que la ley 142 es posterior al decreto 1842 de 1991, que se trata de una ley que regula de manera general las actividades relacionadas con los servicios públicos domiciliarios, el Decreto 1842 no está vigente, sus preceptos quedaron insubsistentes, tal como lo dispone la regla mencionada⁶, salvo aquellos que fueron incorporados en la ley 142⁷, por supuesto." (Subrayas fuera de texto).

"13. Si el precitado Artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994, señala que estas informaciones, deben brindarse de manera OPORTUNA, ¿Puede considerarse "lógico", que los operadores de servicios públicos, lleguen a los domicilios de los usuarios, a hacer revisiones, suspensiones, o cambios de elementos de medición, CUANDO A ELLOS LES VIENE EN GANA y después insinuar que el término "OPORTUNIDAD" no se refiere a la información, sino a la "obligación" del usuario de ubicar y hacer comparecer al técnico, asesor o testigo, en un plazo de quince (15) minutos?

14. ¿Quién en nuestros centros urbanos, puede notificar a su asesor y hacer que se desplace hacia el lugar en que si cumplir el requisito procesal, señalado en el Artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994, se está llevando a cabo actividades de revisiones, suspensiones o cambios de elementos de medición, en el absurdo plazo Quince (15) minutos?"

En cuanto a las visitas técnicas de revisión e instalación o retiro de medidores, el fundamento jurídico para su realización está contenido en los artículos 144 y 149 de la Ley 142 de 1994, que se refieren a (i) la obligación de los prestadores de cerciorarse del funcionamiento adecuado de los medidores y (ii) a las revisiones previas que deben hacer los prestadores antes de la expedición de las facturas cuando detectan desviaciones significativas; y en el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, que desarrolla lo pertinente a las desviaciones significativas, indicando que las empresas deben practicar las visitas y realizar las pruebas que requieran para detectar sus causas.

Al respecto, y mediante Concepto SSPD-OJ-2017-518, esta Superintendencia argumentó lo siguiente: "(...) De otra parte, y en relación con los servicios de energía y gas, si bien no existe norma regulatoria que establezca un periodo de aviso previo a las visitas de verificación del estado de los equipos de medida, esta entidad ha considerado que en tales eventos debe darse aviso al usuario, en los términos establecidos en el respectivo contrato, y que de igual forma debe permitirse a éste contar, si así lo desea, con la participación de un técnico particular, en aplicación del principio constitucional del debido proceso, aplicable en estos casos, dada la naturaleza de la actuación empresarial".

"15. ¿están sí o no OBLIGADOS los funcionarios y/o contratistas de los operados de servicio públicos, de exhibir al usuario (y permitirle que verifique): El carnet de identificación debidamente expedido por el Operador; la Matricula Profesional VIGENTE, de Ingeniero o Técnico Electricista, expedidas por el Consejo Profesional Nacional de Ingenierías Eléctricas, Mecánica y profesiones afines y el Consejo Nacional Técnicos Electricistas y de expedirle al usuario copia íntegra, legible y autentica de las actas,

fotografías o videos, que se tomen en desarrollo de las actividades de instalación, revisión, suspensión, corte y reconexión del servicio?

16. ¿Tiene validez, el argumento expuesto por los funcionarios y/o contratista de los operadores, cuando se niegan a tramitar y expedir copias de las actas, fotografías o videos, alegando que “no realización” la actividad que les ordenaron llevar a cabo o existe normativa o directriz regulatoria, que le niegue al usuario, el derecho de obtener una constancia, de que un personal de la empresa, se presentó a su domicilio, por órdenes del operador?”

Si bien para el servicio público de energía eléctrica no existe norma regulatoria que describa un procedimiento que deba adelantar el prestador del servicio en desarrollo de las visitas técnicas, estas se deben ejecutar respetando el derecho constitucional al debido proceso, sobre el cual esta Superintendencia emitió la Circular SSPD 06 de 2007, en la que indicó:

“4. DEBIDO PROCESO EN LA REALIZACIÓN DE VISITAS.

Cuando el prestador, ante la existencia de posibles incumplimientos del contrato de condiciones uniformes o cuando el usuario lo solicite, establezca la necesidad de adelantar una visita, deberá programarla e informar al suscriptor o usuario el día y hora en que ésta se llevará a cabo.

Se exceptúa la obligación de informar con antelación la fecha de realización de la visita en aquellos eventos en los que la misma tenga por objeto determinar la ocurrencia de posibles anomalías o fraudes en las acometidas.

El funcionario designado por el prestador para el desarrollo de la visita levantará un acta donde conste el resultado de la misma. La diligencia de inspección o de revisión contará con la presencia del usuario o suscriptor, o en todo caso con la presencia de una persona mayor, a quien se le debe informar que podrá estar asistido técnicamente por quien a bien tenga y que podrá aportar y controvertir las pruebas a que haya lugar durante la visita, de todo lo cual se dejará constancia en el acta de visita.

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades y en consecuencia puede ser objeto de controversia dentro de una actuación administrativa.

En el acta de visita deberá consignarse como mínimo lo siguiente:

1. Fecha y hora de inicio de la verificación.
2. Nombre del empleado o contratista responsable de la verificación y su identificación (número interno asignado por el prestador o documento de identidad).
3. Dirección del inmueble donde se realiza la verificación.
4. Tipo del usuario (residencial – indicando el estrato -, comercial, industrial, oficial, etc.).
5. Nombre del usuario, suscriptor o suscriptor potencial.
6. Número de identificación del usuario.
7. Nombre de la persona que atendió la verificación.
8. Declaración suscrita por la persona que atiende la verificación donde deja constancia que le fue suministrada la información respecto del objeto de la visita.

Cuando la verificación no sea atendida por persona en el predio, o se negare a firmar el acta, el prestador puede adelantar la revisión, caso en el cual levantará un acta o formato con el resultado de la revisión, en la

cual se dejará constancia de esta situación. La constancia se entenderá rendida bajo la gravedad de juramento”.

“17. ¿Cuáles son las normativas jurídicas, reglamentarias y técnicas, que señalan las funciones y especificaciones del denominado POLO A TIERRA?”

18. ¿Es cierto aquello de que la ausencia del polo a tierra: “hubiese evitado la oscilación de voltaje y daños en los electrodomésticos”? En caso negativo, ¿Estaríamos frente a un engaño al usuario, por parte del operador, para evadir su responsabilidad y la obligación de demostrar que los daños no fueron causados por malos manejos o deficiencias en los elementos de seguridad?”

Frente a los sistemas de puesta a tierra, es necesario remitirse a los artículos 15 y siguientes del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, el cual señala:

“Artículo 15o. SISTEMA DE PUESTA A TIERRA

Toda instalación eléctrica que le aplique el RETIE, excepto donde se indique expresamente lo contrario, tiene que disponer de un Sistema de Puesta a Tierra (SPT), para evitar que personas en contacto con la misma, tanto en el interior como en el exterior, queden sometidas a tensiones de paso, de contacto o transferidas, que superen los umbrales de soportabilidad del ser humano cuando se presente una falla

La exigencia de puestas a tierra para instalaciones eléctricas cubre el sistema eléctrico como tal y los apoyos o estructuras metálicas que ante una sobretensión temporal, puedan desencadenar una falla permanente a frecuencia industrial, entre la estructura puesta a tierra y la red.

Los objetivos de un sistema de puesta a tierra (SPT) son: La seguridad de las personas, la protección de las instalaciones y la compatibilidad electromagnética.

Las funciones de un sistema de puesta a tierra son:

- a. Garantizar condiciones de seguridad a los seres vivos.
- b Permitir a los equipos de protección despejar rápidamente las fallas.
- c. Servir de referencia común al sistema eléctrico.
- d. Conducir y disipar con suficiente capacidad las corrientes de falla, electrostática y de rayo.
- e. Transmitir señales de RF en onda media y larga.
- f. Realizar una conexión de baja resistencia con la tierra y con puntos de referencia de los equipos.

Se debe tener presente que el criterio fundamental para garantizar la seguridad de los seres humanos, es la máxima energía eléctrica que pueden soportar, debida a las tensiones de paso, de contacto o transferidas y no el valor de resistencia de puesta a tierra tomado aisladamente. Sin embargo, un bajo valor de la resistencia de puesta a tierra es siempre deseable para disminuir la máxima elevación de potencial o GPR (Ground Potential Rise).

Así mismo, los requisitos técnicos y generales del sistema de puesta a tierra, se encuentran señalados en los artículos subsiguiente al señalado. Al respecto es de precisar, que esta Superintendencia a través de la expedición de un concepto, no es competente para determinar si el sistema de puesta a tierra hubiese evitado la oscilación de voltaje y daños en los electrodomésticos en el caso particular planteado.

“19. Exigirle a un operador de servicios públicos, que responda por el daño causado a los electrodomésticos, por fallas en la prestación del servicio, EQUIVALE SÍ O NO, A UN RECLAMO?”

20 ¿Cuáles son los eventos en los cuales, en la resolución a un Reclamo por daño en electrodomésticos, a causa de una falla en la prestación del servicio, el operador está facultado, para “obviar” los requisitos que demanda los Artículos 67, 69 y 74 del CPACA? Dicho de otra de forma, en qué tipo de reclamo por daño electrodomésticos, el operador “no está obligado” a indicar los recursos que legalmente proceden, la persona ante quien presentarlos y plazo para hacerlo?”

Se reitera lo manifestado por esta Superintendencia mediante el Concepto SSPD-OJ-2012-102 en el que señaló: “de conformidad con los artículos 152 y 159 de la Ley 142 de 1994, se puede decir que es de la esencia del contrato de condiciones uniformes, que el suscriptor o usuario pueda presentar ante el agente prestador de los servicios públicos domiciliarios, peticiones quejas y recursos relacionados con el mismo”.

En el caso objeto de análisis y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, se puede afirmar que los daños en electrodomésticos causados por fallas en el servicio de energía eléctrica, constituyen un incumplimiento al contrato de condiciones uniformes, al no mantenerse la continuidad y calidad del servicio que debe ser garantizado por el prestador.

Sin embargo, no puede entenderse que tales acciones incluyen la presentación de recursos por parte del usuario, pues la ley previó la procedencia de los mismos -únicamente- frente a los actos indicados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, respecto de los cuales es ajena la reclamación por indemnización de daños derivados de la falla del servicio de energía eléctrica.

“21. Los operadores de servicios público, afirman que para que se configure el Silencio Administrativo Positivo (SAP), “solo bastan dos requisitos”, i) que el operador omita dar respuesta o ii) que el operador expida respuesta por fuera de los términos procesales; PREGUNTO ENTONCES: ¿Si los Artículos 67, 69 y 74 del CAPCA, señalan la OBLIGACIÓN inexcusable de cumplir unos requisitos claros, expresos y perentorios y el Artículo 72 Ibidem, señala que SIN EL LLENO DE LOS ANTERIORES REQUISITOS, NO SE TENDRÁ POR HECHA LA NOTIFICACIÓN, NI PRODUCIRÁ EFECTOS LEGALES LA DECISIÓN, ello no se erige como UN TERCER REQUISITO, que colige los efectos favorables del Acto Ficto Presunto, que señala el Inciso 2 del Artículo 158 de la Ley 142 de 1994?

22. ¿No indicar en la respuesta a los reclamos, los recursos que legalmente procedían, colige SÍ O NO, los efectos favorables del SAP?”

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos tienen la obligación de responder las peticiones, quejas y recursos que presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora, o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la respuesta a la petición se resolvió de manera favorable al usuario, toda vez que opera el silencio administrativo positivo

El silencio administrativo, es una figura jurídica excepcional de creación legal, que busca garantizar el derecho constitucional de petición, a través de una ficción legal que le otorga efectos negativos o positivos al silencio de las autoridades administrativas, frente a las peticiones de sus usuarios, administrados. Mediante Concepto SSPD-OJ-2017-087, referente al silencio administrativo positivo, se indicó lo siguiente:

“(…) Conforme a lo señalado por el artículo transcrito la única causal para que se configure el silencio administrativo positivo, en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, es la **falta de respuesta oportuna**, la cual se estructura cuando el prestador afecta los elementos del núcleo esencial del derecho de petición.

Los elementos del núcleo esencial del derecho de petición que puede en su momento afectar el prestador son: (i) **Pronta resolución**, la petición, queja o recurso no fue respondida dentro del término señalado por la ley, es decir, en el plazo de 15 días, contados a partir del día en que se presentó la petición a la prestadora; (ii) **Respuesta de fondo**, la petición no fue respondida de forma clara, precisa, congruente y consecuente, en general, no existió una respuesta material a la solicitud presentada y (iii) **Notificación de la decisión**, la petición, queja o recurso no fue notificada con sujeción a lo normado en la Ley 1437 de 2011 (...).

“23. Si el usuario relacionó los hechos, las fechas y el lugar donde se originó la afectación de sus electrodomésticos, ¿Puede el operador exigir “como requisito”, que el usuario vuelva a describir esos elementos?”

El artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, señala el contenido de las peticiones, así:

“Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. <Numeral CONDICIONALMENTE exequible> Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta”. (Subrayas fuera de texto).

De la disposición transcrita se puede concluir, que toda persona tiene derecho a presentar peticiones de intereses general y particular ante las autoridades, en las que se indique i) la autoridad a quien se dirige la petición; ii) el nombre completo del peticionario y calidad en la que actúa; iii) el objeto y las razones en que se fundamenta; iv) los documentos para iniciar el trámite o que sirvan de prueba a la petición; y v) la firma del peticionario. En el evento de que una petición ante el prestador del servicio público domiciliario se encuentra incompleta, este deberá aplicar lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cuyo tenor literal es el siguiente:

“Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales". (subraya y negrilla fuera de texto)

"24. MUY IMPORTANTE. ¿Cuál es la norma jurídica o directriz regulatoria, que deja sin efecto el mandato imperativo, establecido en los ARTÍCULOS 762 del Código Civil; 165 del Código General del Proceso y 25 del Decreto Ley 019 de 2012 y le impone al usuario "LA OBLIGACION" de guardar las facturas originales, copias autenticas o de hacer declaraciones extraprocesales protocolizados en notaria y presentarlas ante el operador, para "demostrarle" la propiedad de electrodomésticos, que pueden tener poco menos de 15 años adquiridos?

25. ¿Acaso la factura de compra del electrodoméstico, puede tomarse como el único requisito para determinar el valor de la reparación, reemplazo o indemnización, por el daño causado por la falla en la prestación del servicio?

26. Si para los electrodomésticos afectados, por las fallas en los elementos de seguridad y de la prestación del servicio, no se consiguen repuestos, ¿Cómo procede el reemplazo de estos electrodomésticos? ¿Por unos de igual o superiores características y/o especificaciones (tamaño de pantalla, calidad de imagen, solido, marca?

Si la factura es un documento netamente de control fiscal, ¿En qué norma jurídica o reglamentaria, sé establece que los operadores, cuentan con facultades de "autoridad tributaria", para exigirle a los usuarios, documentos, que solo pueden ser requeridas en las diligencias establecidas y programadas por la autoridad competente

27 ¿Le asisten facultades legales o reglamentarias al operador, para dilatar o evadir su obligación de ASUMIR LA CARGA DE LA PRUEBA (Artículo 167 Ley 1564 de 2012), demostrando que el daño de los electrodomésticos que se reclama no fue producto de la falla en la prestación del servicio; CONDICIONÁNDOLA a la presentación de documentos o requisitos que no tienen sustento jurídico o reglamentario real?"

Frente a estos interrogantes, es necesario señalar que dentro de la órbita competencial de esta Superintendencia, no se encuentra la de determinar cuáles son las pruebas pertinentes y conducentes para demostrar la propiedad de los electrodomésticos que sufrieron algún daño derivado de una falla de origen eléctrico. Al respecto será necesario que el juez del proceso, aplique lo dispuesto en el Código General del Proceso,

En todo caso, para la determinación de la responsabilidad por los daños causados a los electrodomésticos, por fallas en el servicio de energía eléctrica, es menester revisar el cumplimiento de los deberes de cuidado a cargo de las partes del contrato de servicios públicos, como se indicó en una respuesta anterior.

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 20205292536722

TEMA: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA

Subtemas: Daño en Electrodomésticos / Responsabilidad del Prestador / Régimen Aplicable.

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 el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional”.

7. “Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)”

8. Consejo de Estado, Sección Tercera. Sentencia del 14 de junio de 2001. Exp. AP2009. MP. Alier Hernández Henríquez.

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