



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 200 DE 2018

(abril 10)

Bogotá, D.C.,

Señor: XXXXXXXXXXX XXXX

Ref. Su solicitud de Concepto⁽¹⁾

COMPETENCIA Y ALCANCE DEL CONCEPTO

De acuerdo con lo establecido en el numeral 2 del Artículo 11 del Decreto 990 de 2002 es competencia de la Oficina Asesora Jurídica, “Absolver las consultas jurídicas externas, relativas a los servicios públicos domiciliarios”.

Por otra parte, este concepto se emite con el alcance dispuesto en el Artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, por haberse formulado con carácter consultivo, por lo que constituye exclusivamente orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni tienen carácter obligatorio ni vinculante.

1. RESUMEN

El régimen básico de servicios públicos domiciliario establece las reparaciones a que tiene derecho el suscriptor o usuario, cuando se presente una falla en la prestación del servicio, la cual ha sido definida como el incumplimiento de la prestación continua de un servicio de buena calidad, siendo la obligación principal de la empresa.

2. PROBLEMA JURÍDICO OBJETO DE CONSULTA

¿Está definido en la Ley 142 de 1994, la competencia y el procedimiento a seguir frente a las reparaciones de electrodomésticos dañados, por falla en la prestación del servicio público de energía?

3. NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994

Concepto SSPD-OAJ-2000-344

Concepto SSPD-OAJ-2007-307

4. CONSIDERACIONES

Es importante señalar 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.

Inicialmente es necesario señalar, que los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994⁽²⁾, disponen que el incumplimiento del prestador en la prestación continua del servicio, se denomina falla en la prestación del mismo, la cual da derecho al suscriptor o usuario, para que desde el momento en que se presente, pueda resolver el contrato u obtener el cumplimiento del mismo, con algunas reparaciones, tales como (i) que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, (ii) que se descuente el cargo fijo, de manera oficiosa por parte del prestador, (iii) que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, (iv) que se le indemnice por los perjuicios causados.

Ahora bien, con respecto a la reparación de los daños causados a los electrodomésticos, por la ocurrencia de una falla en el servicio, esta oficina ha emitido diversos pronunciamientos, entre ellos, el contenido en el Concepto SSPD-OAJ-2000-344, en los siguientes términos:

“Responsabilidad de las prestadoras con ocasión de daños producidos a un usuario y mecanismos de defensa disponibles.

En principio, el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 establece las reparaciones a que tiene derecho el suscriptor o usuario, cuando se presente **una falla en la prestación del servicio**, la cual ha sido definida como el **incumplimiento de la prestación continua** de un servicio de buena calidad, siendo la obligación principal de la empresa de conformidad con las voces del artículo 136 eiusdem

Así las cosas **la falla en el servicio se refiere a la suspensión por parte del prestador de la continuidad en el servicio y la Ley 142 de 1994 prevé un régimen de indemnización por dicha causa, sin que el legislador haya desarrollado de manera específica el tema de la responsabilidad con ocasión de daños sufridos por el suministro inadecuado de energía eléctrica.**

Ahora bien, en referencia a la calidad con que debe ser prestado el servicio de energía la Comisión de Energía y Gas expidió la Resolución CREG 070 de 1998, mediante la cual se establece el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, y en punto del tema que se estudia, estableció en su numeral 6.2.3 los denominados instrumentos financieros para garantizar la calidad de la potencia suministrada, señalando que el operador deberá constituir un instrumento financiero que ampare a los usuarios conectados a su sistema en determinados niveles por daños y perjuicios que se causen por el incumplimiento de los estándares de la calidad de la potencia suministrada, cuyo cubrimiento será determinado de conformidad con lo establecido en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, con lo cual se abre el camino para procurar la indemnización por fallas en la calidad que ocasionen daños a los usuarios.

Por otro lado, en el Reglamento de Distribución que se analiza, aparece que en todo caso cuando quiera que un Usuario se vea perjudicado por una acción u omisión del operador OR, deberá interponer el reclamo ante dicha empresa, quién deberá responder dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, permitiendo la norma que el operador asuma de manera directa la indemnización a que haya lugar, cuando considere que existen fundamentos suficientes, o remitir el reclamo a la entidad financiera que estuviere garantizando los daños y perjuicios.

En tales condiciones se tiene que **siendo obligación principal la prestación continua y de buena calidad del servicio, la cual debe estar incluida dentro de las condiciones uniformes del contrato, de tal suerte que dichas obligaciones de la prestadora en relación con los niveles de tensión, inmersos en los estándares de calidad previstos, resultan susceptibles de ser reclamadas ante la prestadora, quien**

podrá indemnizar directamente o a través de la aseguradora con quien contrate la protección por responsabilidad contractual y extracontractual.

En caso de negativa de la prestadora, se presenta una negativa de cumplimiento de las obligaciones del contrato por lo que resulta susceptible del recurso de reposición y en subsidio de apelación a fin de agotar la vía gubernativa y poder acudir a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, competente para conocer de los contratos de servicios públicos, de conformidad con los artículos 132 y 134 del C.C.A.

Valga anotar que en la Resolución CREG 070 de 1998, a la cual nos venimos refiriendo, fija los indicadores de calidad del servicio con que debe comportarse el operador con ocasión de la suspensión del servicio y se definen y hacen operativos los criterios técnicos de calidad, confiabilidad y seguridad del servicio de energía eléctrica, en los cuales se definen los niveles de tensión con que debe ser prestado el servicio.

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 070 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.” (Negrilla fuera del texto)

A su vez, mediante Concepto SSPD-OAJ-2007-307, esta Oficina señaló lo siguiente:

“3. Medidas en casos de daños a artefactos eléctricos.

Respecto a la situación planteada relacionada con las quemaduras de redes trenzadas que causan daños en los aparatos eléctricos debe investigarse realmente cuál es la causa de tal situación por parte de la empresa.

En todo caso debe tenerse en cuenta que es obligación de las empresas la prestación continua y de buena calidad del servicio, la cual debe estar incluida dentro de las condiciones uniformes del contrato.

De otra parte la empresa debe cumplir con los estándares de calidad establecidos en la Resolución CREG 070 de 1998, mediante la cual se establece el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, expedida por la Comisión de Energía y Gas.

La determinación de si hay abuso de posición dominante debe establecerse dentro de una investigación administrativa si a ello hay lugar”

Por su parte, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, emitió el Concepto N° 4276 de 2010, en el cual señaló:

“...1. Responsabilidad por daños en electrodomésticos. La Ley 142 de 1994, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, le asignó a la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG- la función de fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio de energía eléctrica. Igualmente, la Ley 143 de 1994, Ley Eléctrica, le asignó a la Comisión de Regulación de Energía y Gas definir y hacer operativos los criterios técnicos de calidad, confiabilidad y seguridad del servicio de energía eléctrica.

La CREG, en cumplimiento de sus atribuciones legales emitió y adoptó, el Reglamento de Distribución contenido en las Resoluciones CREG 070 de 1998, 025 y 089 de 1999, 096 de 2000, 084 de 2002, 024 de 2005 y 016 de 2007. En este reglamento se regula la actividad de Transmisión Regional y/o Distribución Local de Energía Eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional. Igualmente contiene las normas sobre la calidad en la prestación del Servicio de Distribución de Electricidad.

En relación con la garantía de la calidad de la potencia suministrada, el numeral 6.2.3 de la Resolución CREG 070 de 1998 mencionada señala lo siguiente

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

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

La anterior disposición no exonera de responsabilidad a 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, deberá interponer el reclamo ante la empresa, quién deberá responder dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. El OR podrá asumir de manera directa la indemnización a que haya lugar, cuando considere que existen fundamentos suficientes, o remitir el reclamo a la entidad financiera que estuviere garantizando los daños y perjuicios, de la manera como se determina en el presente artículo".

De la disposición en mención se tiene que el operador de red OR deberá constituir un instrumento financiero que ampare a los usuarios conectados a su sistema, en determinados niveles de tensión, por daños y perjuicios que se causen por el incumplimiento de los estándares de la calidad de la potencia suministrada. Es importante anotar que no incluye el nivel de tensión I, nivel al cual están conectados la mayoría de los usuarios residenciales.

Dicha disposición igualmente establece que los usuarios del servicio público domiciliario de electricidad, que se vean perjudicados por una acción u omisión del Operador de Red deben presentar la respectiva reclamación ante la Empresa.

La norma transcrita permite que el operador asuma de manera directa la indemnización a que haya lugar, cuando considere que existen fundamentos suficientes, o remitir el reclamo a la entidad financiera que estuviere garantizando los daños y perjuicios.

En este sentido, siendo obligación principal la prestación continua y de buena calidad del servicio, la cual debe estar incluida dentro de las condiciones uniformes del contrato, dichas obligaciones de la empresa en relación con los niveles de tensión, inmersos en los estándares de calidad previstos, resultan susceptibles de ser reclamadas ante ésta, quien podrá indemnizar directamente o a través de la aseguradora con quien contrate la protección por responsabilidad contractual y extracontractual.

De otra parte, es del caso precisar 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 070 de 1998.

Así mismo, la resolución CREG 070 de 1998 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.

Si la empresa 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. (subrayado fuera del texto original).

En este orden de ideas y atendiendo lo señalado en los conceptos mencionados, es dable concluir, que en efecto la responsabilidad por los daños que se produzcan a los bienes muebles eléctricos de un usuario del servicio de energía, es compartida por quienes son parte en el contrato de servicios públicos, sin que sea

factible indicar que en todos los casos la responsabilidad sea del prestador, toda vez que se debe analizar cada caso en concreto, y de acuerdo a las pruebas existentes, se podrá determinar cuál de ellos ha incumplido la normativa que contempla las obligaciones a su cargo, para a su vez determinar, quien es el responsable por haber omitido el deber de cuidado. De igual manera será necesario determinar, si en estos casos, existieron circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

Así las cosas es dable concluir, que en las normas regulatorias expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible – CREG, se encuentran establecidos los deberes que se encuentran a cargo, tanto del prestador del servicio, como del usuario del mismo, con el propósito de establecer de quien es la responsabilidad al respecto.

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 <http://basedoc.superservicios.gov.co/ark-legal/SSPD/index> donde encontrará la normatividad, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente

ANA MARÍA VELÁSQUEZ POSADA

Jefe Oficina Asesora Jurídica

NOTAS AL FINAL:

1. Radicado 20188400023722

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

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