



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20182010035301

Fecha: 14/11/2018

GD-F-007 V.11

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señora
LUZ MARINA REY COBOS
CALLE 45 A # 10 OCCIDENTE 138 B/CAMPO HERMOSO
BETULIA / SANTANDER

Asunto: Radicados SSPD 20185291160522 del 09/10/2018

Apreciada señora:

Por medio del radicado de la referencia se recibió comunicación por parte de ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. - ESSA E.S.P, dando respuesta a la queja presentada por usted contra la ESSA E.S.P.

Atendiendo a su comunicado, esta Superintendencia, requirió mediante radicado SSPD 20182010030571 a ESSA E.S.P., para que realizara inmediatamente las acciones que hubiere lugar.

Por lo tanto, la empresa nos envió información, donde nos comunicó que: **Respecto a pretensión 4, el usuario no hizo uso de los recursos establecidos en la ley. Actualmente, revisado nuestro sistema de información, se evidencia que usuario presentó reclamación según radicados 20180320034045 y 20180320035564 del 11 y 25 de octubre de 2018, respectivamente. Así mismo, ESSA emite respuesta favorable al usuario, informando que fue retirado el valor total por recuperación de energía por \$-650,084; mediante radicado 20180330048019 del 31 de octubre de 2018. En este momento, se encuentra en trámite de notificación.**

También, informa el prestador, que se le realizó ajuste a la señora Rey:

En cuanto a la pretensión 5, no se ha enviado expediente, ya que según proceso 27570997 se realizó ajuste solicitado, según reclamación presentada por la señora Luz Marina Rey Cobos, mediante escritos mencionados anteriormente.

Como se observa en la anterior la decisión emitida por la empresa, donde informa procedían los recursos de reposición ante la E.S.P y en subsidio de apelación de competencia de la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios para revisar en **segunda instancia**, las reclamaciones realizadas por los usuarios, por violación de la Ley o de las condiciones uniformes del contrato, según lo informado por la empresa no fueron presentados.



Teniendo en cuenta lo anterior, y en cumplimiento de las funciones de vigilancia, inspección y control asignadas por la ley a esta entidad, el usuario debió hacer uso del derecho de defensa de manera oportuna de interponer el recurso de reposición y en subsidio de apelación en el mismo escrito (ante la prestadora del servicio), para definir la providencia de fondo sobre el problema jurídico y finalizar la actuación administrativa y el artículo 154 Ley 142 de 1994, así las cosas, le recordamos que se encuentra agotada todas las etapas del debido proceso, por lo que se encuentra agotada la vía administrativa.

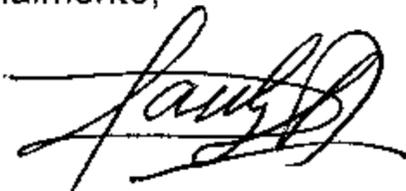
Sumado a lo anterior, sobre el particular este despacho considera pertinente recordar que el marco normativo vigente contempla mecanismos a los cuales usted puede acceder a fin que las situaciones descritas sean resueltas. Al efecto, a continuación, se indica el procedimiento, que debe agotar cualquier reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios, a saber:

1. El suscriptor o usuario de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a prestar peticiones en cualquier de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, conforme a lo previsto en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, contemplan el trámite a surtir. En este sentido en caso de tener una reclamación correspondiente ante la empresa, en primera instancia.
2. La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de quince días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de su petición, queja o recurso para darle respuesta. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de cinco días hábiles contados a partir de la expedición del acto para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones a notificarse personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa procederá a realizar la notificación por aviso en la cual se remitirá a la dirección, número de fax o al correo electrónico que figure en el expediente copia íntegra del acto administrativo conforme a los artículos 67 y siguientes de la ley 1437 de 2011.
3. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que de motive a ello. En este caso se le deberá enviar una comunicación en el que se informe los motivos de la demora y la fecha en que se le dará la respuesta definitiva.
4. Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá dirigirse a esta Superintendencia mediante un oficio solicitando se abra investigación por presunto silencio administrativo positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamación debidamente radicada ante la empresa, junto con las pruebas que desee adicionar.
5. En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se podrán interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión; quien después de responder la reposición la empresa remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se tramite la apelación. Si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, queda en firme la decisión tomada por la empresa.

6. En caso de que interponga los recursos dentro del término legal y la empresa los niegue; con fundamento en el artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011, el usuario podrá interponer Recurso de Queja directamente ante la Superintendencia, solicitando se revise el acto administrativo de la empresa, que niega el recurso de apelación, para lo cual deberá adjuntar copia de dicha decisión. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la decisión de la empresa que niega el recurso.

Con base en lo antes señalado, se puede establecer que quedó agotado el procedimiento o vía gubernativa, razón por la cual este Despacho no puede abocar conocimiento de su queja o denuncia, así mismo, nos permitimos adjuntar respuesta dada por la empresa, para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,



JAIME ALBERTO GUERRA PÁEZ.

Coordinador Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible

Anexo: Radicado SSPD 20185291289672

Proyectó: LCCR- Profesional GPUEGC
Revisó y aprobó: JAGP - Coordinador GPUEGC.