



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20182010038721**

Fecha: **05/12/2018**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 3

Bogotá, D.C

Señora  
MERY TRUJILLO MOTTA  
Cra 52 N 7 441 Apto 1 Melgar  
Melgar / Tolima

Asunto: Respuesta Radicado No. SSPD 20185291183742 del 12/10/2018.

Respetada señora:

En esta Superintendencia, se ha recibido su comunicación relacionada con las inconformidades en contra de ENERTOLIMA S.A. E.S.P. Al respecto, y con el objeto de atender adecuadamente su petición, a continuación, relacionamos los diferentes radicados con los cuales se le ha dado trámite a su solicitud:

RADICADO	ASUNTO	TRÁMITE
20185291183742	Queja	Requerimiento a la empresa ENERTOLIMA S.A E.S. P, mediante radicado SSPD No. 20182010032171 del 23 de octubre de 2018.
20185291388982	Respuesta por parte del prestador al Radicado SSPD No. 20182010032171 del 23 de octubre de 2018.	Se remite copia de la respuesta al peticionario en el presente oficio.

Con base en lo anterior, se observa que ENERTOLIMA S.A. E.S.P., se pronunció sobre su queja a través del radicado SSPD 20185291388982 del 30 de noviembre de 2018, donde manifiesta entre otras cosas que, se realizó visita técnica y se determinó que las redes de baja tensión se encuentran en óptimas condiciones técnicas de operación.

Adicionalmente, en la visita realizada se efectuó toma de medidas al transformador que alimenta el sector, dando como resultados voltajes dentro del rango normal de funcionamiento, con sus respectivas protecciones en buen estado. Sin embargo, informan que durante el mes de octubre se efectuó suplencia entre el circuito Lanceros-Verdesol a 13,2 Kv, con el fin de mejorar la calidad y continuidad del servicio.

Ahora bien, respecto a los mantenimientos en la zona la Empresa indica que las actividades sobre el circuito alimentador del sector de la solicitud, actividades tales como: mantenimiento forestal y apertura de circuito para el mantenimiento general (cambio de aislamiento, adecuación de estructuras, protecciones, etc.), serán programadas de acuerdo con el cronograma trimestral del año 2019.

En relación con los daños y perjuicios que presuntamente se le ocasionaron, le informamos que, la Ley 142 de 1994, señala en su artículo 11 numeral 11.9, la responsabilidad de las empresas de servicios públicos por los daños y perjuicios ocasionados a los usuarios en los siguientes términos:

*"(...)11.9. Las empresas de servicios serán civilmente responsables por los perjuicios ocasionados a los usuarios y están en la obligación de repetir contra los administradores, funcionarios y contratistas que sean responsables por dolo o culpa sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar." (...)*

Por lo anterior, para esta entidad, obrar en sentido contrario a la norma mencionada podría conllevar una extralimitación de funciones, así como la realización de actos de coadministración de los prestadores vigilados.

De otro lado, la Oficina Jurídica de la Superservicios, se ha pronunciado frente al tema que nos ocupa mediante CONCEPTO SSPD-OJ-2016-435, en el cual, entre otras cosas, se lee lo siguiente:

*"(...) 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.*

*(...) 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. (...)" ... (sic)*

*(...) 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 reitera, no son otras que aquellas a ejercerse en la jurisdicción civil, es decir, ante el juez del contrato de condiciones uniformes. (...)"*

Por lo anterior, es importante aclarar que, las solicitudes encaminadas a obtener la reparación o reconocimiento y pago de daños a electrodomésticos, no son susceptibles del agotamiento del trámite administrativo, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y por lo tanto se le recomienda adelantar las acciones correspondientes, ante la jurisdicción Civil, es decir, ante el juez competente.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en cumplimiento de las funciones de vigilancia, inspección y control asignadas por la ley a esta entidad, nos permitimos adjuntarle la copia de la mencionada respuesta por parte de la empresa, para su conocimiento fines pertinentes.

Adicionalmente, se le informa que de no estar de acuerdo con la respuesta dada por la empresa deberá agotar el procedimiento de reclamación en sede de la empresa establecido en la Ley 142 de 1994, el cual expone que la primera instancia de reclamación debe ser resuelta por el prestador del servicio en cumplimiento con lo señalado en el artículo 152 de la misma ley.

En los anteriores términos damos por atendida su solicitud.

Cordialmente,



JAIME ALBERTO GUERRA PÁEZ  
Coordinador Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible

Anexo: 20185291388982

Proyectó: EPBR- Profesional GPUEyGC  
Revisó y aprobó: JAGP - Coordinador GPUEyGC