



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP DEPARTAMENTO
NACIONAL
DE PLANEACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20182010041241**

Fecha: **20/12/2018**

GD-F-007 V.11

Página 1 de 3

Bogotá D.C.,

Señor

HOLLMAN LARA MAYORGA

Km 22 autopista norte, vereda Yerbabuena, finca La Gloria

Chía, Cundinamarca

Asunto: Respuesta radicado No. SSPD 20185291449422 del 17/12/2018

Respetado señor:

En esta Superintendencia, se ha recibido su comunicación relacionada con inconformidades frente a la prestación del servicio de energía.

Al respecto y con el objeto de atender adecuadamente su petición, a continuación, nos pronunciamos sobre sus inquietudes.

1. El procedimiento que debe agotar cualquier petición, queja o reclamo en materia de servicios públicos domiciliarios, esto en el marco de la Ley 142 de 1994, Capítulo VII, Defensa de los Usuarios en Sede de la Empresa, es:
 - i) La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de 15 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 5 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 dentro de los cinco días hábiles contados a partir del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo. Conforme a los artículos 67 y siguientes de la ley 1437 de 2011.
 - ii) El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que de motivo a ello. En este caso se le deberá enviar una comunicación en el que se informen los motivos de la demora y la fecha en que se le dará la respuesta definitiva.



Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
[www. superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

- iii) 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 reclamo debidamente radicada ante la empresa, junto con las pruebas que desee adicionar.
 - iv) En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa, el usuario podrá interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal de la empresa, 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.
 - v) 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 la decisión 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.
2. 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. (...)

Teniendo en cuenta 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.

Por lo anterior, esta entidad, le recomienda adelantar las acciones correspondientes, ante la jurisdicción Civil, es decir, ante el juez competente.

3. En cuanto a la declaración del Silencio Administrativo Positivo, el tema ha sido puesto en conocimiento de la Dirección General Territorial de esta Superintendencia, quién tiene la competencia para pronunciarse sobre el mismo.
4. Con respecto al recurso de apelación al que hace referencia, se evidenció en nuestro sistema de gestión documental que la empresa Codensa S.A. E.S.P. remitió el respectivo expediente con radicado SSPD 20188100275702 del 08/10/2018 y el mismo fue tramitado por la Dirección Territorial Centro mediante la Resolución No. SSPD 20188140297545 del 24/10/2018, de la cual se adjunta copia.

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

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: Resolución No. SSPD 20188140297545

Proyectó: MMSQ – Profesional GPUEGC
Revisó y aprobó: JAGP – Coordinador GPUEGC