



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP DEPARTAMENTO
NACIONAL
DE PLANEACIÓN



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20192010002541

Fecha: 30/01/2019

GD-F-007 V.11

Página 1 de 4

Bogotá, D.C

Señora

ANGELA PATRICIA ROJAS COMBARIZA

Agente Especial Intervención

ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.

CARRERA 55 NO. 72 - 109 PISO 7

serviciosjuridicoseca@electricaribe.com

BARRANQUILLA / ATLANTICO

Asunto: Garantías del Debido Proceso en Recuperación de Energía. Radicado SSPD
20195290055022 del 24/01/2019

Respetada señora Rojas:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, en ejercicio de las funciones asignadas por la Constitución y la Ley, viene realizando la vigilancia sobre las garantías del debido proceso a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía, en cuyo marco, se considera necesario contar con información que permita evidenciar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de la empresa prestadora, de la queja relacionada por parte del usuario que se menciona a continuación:

Nombre: NOVIS BELEÑO RODRIGUEZ

Dirección: CALLE 1E # 2 62 BARRIO GIRARDOT

Municipio: MAGANGUE / BOLIVAR

En la mencionada petición el usuario manifiesta:

PETICIONES

Pido a la empresa que perdió el derecho de cobrar el precio por falta de medición de mis consumos y reparar las desviaciones significativas de mi facturas según el artículo 149 de la ley 142 1994 por estimar mis consumos.

Pido a la empresa la medición de mis consumos del cual me están violando el debido proceso y el derecho a la igualdad.

Pido a la empresa tomar en reclamo el valor de LA DEUDA generada por la división significativa por el valor de \$ 12.960,00 la cual no lo reconozco deber.



CO 14/5926

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

Si bien es cierto que, la Ley 142 de 1994 establece algunas prerrogativas que la empresa prestadora debe tener en cuenta al momento de la recuperación de energía consumida dejada de facturar del servicio público domiciliario de energía, cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos dentro del término previsto en el contrato de condiciones uniformes suscritos, también es cierto que la empresa debe garantizar los derechos del usuario, conforme a lo dispuesto en la misma ley.

Así mismo, la Corte Constitucional en variada jurisprudencia se ha pronunciado frente a la garantía permanente y continuada del cumplimiento de la normativa vigente que establece los derechos de los usuarios al debido proceso y el derecho a la defensa. En algunas de las posturas de la Corte se han fijado reglas de acción para tratar temas como el tiempo de la suspensión, corte y terminación del contrato de los servicios públicos, reglas que se encuentran en la Ley 142 de 1994, y demás normatividad vigente, de las que presentamos a continuación algunos apartes, por su relevancia frente al tema que nos ocupa:

"Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. (...)

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario. (...)"

Lo anterior, teniendo en cuenta la posición definida por la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia, la cual mediante Concepto Unificado No. 34 de 2016, se pronunció en el siguiente sentido:

"Por otra parte, es de referir que el cobro de los consumos dejados de facturar no configura un procedimiento autónomo e independiente, sino que surge como consecuencia del ejercicio de las prerrogativas previstas en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, por haberse comprobado un incumplimiento contractual ocasionado por el suscriptor o usuario, o en desarrollo de la obligación de investigar una desviación significativa, como lo dispone el artículo 149 ibidem, aunque también procede por error u omisión del prestador.

(...)

De lo expuesto previamente, se tiene que los prestadores deben garantizar a los usuarios el derecho de contradicción y de defensa no solo a partir de la expedición del acto de facturación del consumo a recuperar, sino durante la actuación desplegada precedentemente y que le llevó a concluir la procedencia de dichos cobros, pues ello puede ser objeto de controversia por parte del usuario en sede de reclamación y de recursos.

En ese sentido, conviene recordar que el debido proceso se garantiza entre otras formas cuando se le indica al usuario, en el caso de servicios públicos domiciliarios, los medios de prueba que proceden en cada actuación; cuando se determinan los plazos y términos dentro de los cuales podrá actuar el usuario para ejercer su defensa; cuando se motivan todos los actos que afecten a particulares; cuando se le da a conocer el usuario el mecanismo bajo el cual se procederá a la determinación del consumo dejado de facturar (que como ya se advirtió solo puede obedecer a los establecidos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994); y, cuando se precisan las formas de notificación con indicación de los recursos.

(...)

En consecuencia, es dable concluir que la garantía al debido proceso que debe mantenerse durante toda la actuación de definición de la existencia y determinación del consumo que existió pero no fue facturado, puede plantearse como la obligación del prestador de definir en su contrato de condiciones uniformes, un procedimiento de investigación de las causas y existencia de un consumo no registrado, efectivamente tomado por el usuario y que debe ser facturado, dentro del cual se garantice la completa interacción del usuario en cada una de las etapas que se ejecuten, de acuerdo con las previsiones legales, técnicas, reglamentarias y regulatorias existentes.”

(...)”


En este contexto, con el fin de realizar la verificación sobre la actuación de la empresa en relación con la garantía del debido proceso, en ejercicio de las funciones asignadas por la ley a esta entidad, con fundamento en la jurisprudencia y en la normatividad vigente para estos casos, en particular: la Ley 1437 de 2011- CPACA (Artículos 67, 68 y 69), la Ley 142 de 1994 (Artículos 140, 141, 152 y 153) y la Resolución CREG 108 de 1997 (Artículos 7, 55, 56 y 57) solicitamos la siguiente información:

- Mecanismo de información aplicado por la empresa ante el usuario, cuando se le da a conocer el mecanismo bajo el cual se procederá a la determinación del consumo dejado de facturar.
- Copia de una muestra aleatoria del acto administrativo donde se evidencie que la empresa está dando cumplimiento a la normatividad vigente, en el proceso de recuperación de energía o energía consumida dejada de facturar.
- Procedimiento de recuperación de consumos no facturados vigente en el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU.

- Pruebas del cumplimiento del debido proceso, incluidas las actuaciones adelantadas y sus respectivos trámites de notificación.
- Indicar si el usuario hizo uso de los recursos establecidos en la ley respecto de la decisión empresarial, e informar el estado de su trámite.
- Informar, en caso de haber interpuesto el usuario el recurso subsidiario de apelación, si el expediente ya fue enviado a la Dirección Territorial correspondiente, indicando el número del radicado.
- Cualquier otro procedimiento que se utilice, para esclarecer la forma como la empresa viene dando cumplimiento a la normatividad vigente sobre la materia.

Finalmente, al remitir la respuesta, recuerde incluir como referencia los datos de identificación de este documento que son citados en el encabezado de la presente comunicación, para lo cual plazo de diez (10) días contados a partir del recibo de la presente comunicación.

Cordialmente,



JAIME ALBERTO GUERRA PÁEZ

Coordinador Grupo de Protección del Usuario de Energía y Gas Combustible

Anexo: Radicado SSPD 20195290055022 del 24/01/2019

C.C. NOVIS BELEÑO RODRIGUEZ, CALLE 1E # 2 62 BARRIO GIRARDOT, MAGANGUE / BOLIVAR

**C.C: PROCURADURIA PROVINCIAL DE MAGANGUE, INGRIS PAOLA SALAS ARRIETA, BARRIO CORDOBA
CALLE PADILLA N 7 28, MAGANGUE / BOLIVAR**

Proyectó: LCCR– Profesional GPUEyGC.

Revisó y aprobó: JAGP – Coordinador GPUEyGC.