



20232202380951

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20232202380951

Fecha: 07/07/2023

GD-F-007 V.22

Página 1 de 22

Bogotá, D. C.

Señores  
**Dirigentes Políticos FRENTE AMPLIO**  
Maicao – La Guajira

Asunto: Radicado SSPD No. 20225294716362 del 21 de noviembre de 2022. Traslado de petición por parte de la Presidencia de la República, por presuntas fallas en la prestación del servicio de energía eléctrica, calidad, medición y tarifas en el municipio de Maicao, La Guajira.

Respetados señores,

Mediante el radicado del asunto esta Superintendencia recibió traslado por parte de la Presidencia de la República de la petición presentada por dirigentes políticos quienes manifiestan su inconformidad en varios aspectos, entre ellos en lo que respecta a presuntas fallas en la prestación del servicio de energía eléctrica donde nos informan lo siguiente. Del texto de la queja, se extrae lo siguiente:

» (...) 2) *La grave problemática, con el servicio de energía eléctrica prestada por AIR -E. S.A.S.E.S.P., empresa prestadora del servicio público domiciliario de energía eléctrica. Señor presidente; los abusos y ultrajes, chantajes, y la comisión de conductas similares a la extorsión, cometidas en contra de los usuarios del servicio público de energía eléctrica; abusos tales como enviar facturas a precios astronómicos imposibles de cancelar, cobrar deudas de la liquidada y extinta Electricaribe, colocar medidores de forma inconsulta y a escondidas de los usuarios en sus hogares, y muchas veces colocan dichos medidores en predios que no son de propiedad del usuario, suspender el servicio de energía a los usuarios violando el debido proceso y sin que medie un acto administrativo, que le confiera la oportunidad al usuario a la defensa; la mala calidad del servicio y apagones constantes. La situación descrita ha llevado a desmejorar a un*

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.  
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35  
Código postal: 110221  
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059  
sspd@superservicios.gov.co  
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6  
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales  
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.  
Código postal: 110221  
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001  
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003  
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

*más la calidad de vida de los Maicaeros, pues se averían los electrodomésticos, y tienen arruinada a la gente, pues no tienen como pagar las elevadas facturas de energía eléctrica.*

*La empresa AIR -E. S.A.S. E.S.P., en claro acto violatorio del artículo 148 de la Ley 142 de 1994, incluyó en sus facturas de cobro la deuda que por motivos de la pandemia, los usuarios no le pudieron cancelar o pagar a La empresa ELECTRICARIBE S.A.S.E.S.P.; así de esa forma y desde el mes de octubre de 2020, de manera grosera y violentando nuestra normatividad legal vigente, casi que a diario se presentan los contratistas de AIR -E S.A.S. E.S.P., a amenazar a los usuarios del servicio de energía eléctrica, para obligarlos a pagar la deuda contraída con ELECTRICARIBE S.A.S.E.S.P., y si el usuario no paga proceden de inmediato a suspender el servicio de energía; así lo han hecho en miles de ocasiones, vulnerándose el debido proceso establecido en el artículo 29 de nuestra Constitución Política; sembrando en nuestro pueblo más desigualdad social, más miseria y más violencia.*

*Señor Presidente GUSTAVO PETRO; la empresa AIR-E, realmente se ha vuelto una pesadilla, un calvario para vida de todos los Maicaeros, pues de forma unánime a toda la comunidad le están vulnerando sus derechos, al no prestar un servicios de energía eléctrica continuo, eficiente, oportuno, de calidad y a precios justos, los apagones son casi que a diario, la intermitencia de la energía en algunos barrios del Municipio de Maicao es permanente, situación que viene causando muchísimo malestar en la comunidad; existen barrios enteros en el Municipio de Maicao, que se han quedado sin el servicio de energía hasta por 08 días continuos. (...)»*

Con respecto al tema de **«Facturas a precios astronómicos imposibles de cancelar»**, se indica lo siguiente:

Para atender de fondo su afirmación relacionada al Costo de la prestación del Servicio de energía eléctrica, nos permitimos inicialmente explicar el régimen tarifario que se aplica en la actualidad en el territorio nacional, para posteriormente explicar la determinación de las tarifas para cada uno de los estratos y sectores. Así las cosas, es preciso indicar que, la Resolución CREG 119 de 2007, que derogó a la Resolución CREG 031 de 1997, marcó el inicio del periodo tarifario que actualmente se aplica en Colombia y define la metodología para la remuneración de la actividad de comercialización de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional (SIN), y que es complementada y modificada a través de resoluciones expedidas por la CREG.

El régimen tarifario aplicable en Colombia indica que las empresas comercializadoras de energía eléctrica del SIN deben aplicar mensualmente la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). A través de esta metodología se obtiene el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado conocido como Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) compuesto por la suma de seis componentes: Generación (G), transmisión (T), distribución (D), comercialización (C), pérdidas (PR) y restricciones del sistema (R); estos componentes se pueden observar en la siguiente fórmula, su definición, explicación, factores de variación y normatividad se encuentran en la tabla número 1.

$$CU_{n,m} = G_m + T_m + D_{n,m} + C_{v,m} + PR_{n,m} + R_m$$

↓
↓
↓
↓
↓
↓

Generación 30%      Transmisión 7%      Distribución 40%      Comercialización 13%      Pérdidas 7%      Restricciones 3%

**Tabla 1. Componentes del CU**

COMPONENTE	RESOLUCIÓN	DEFINICIÓN DEL COMPONENTE	EXPLICACIÓN	FACTORES DE VARIACIÓN
<b>Generación: G<sub>m,i,j</sub></b>	Resolución CREG 119 de 2007, modificada por la Resolución CREG 101 002 de 2022.	Costo de compra de energía (\$/kWh) para el mes m, del comercializador minorista	Costo de compra de energía en bolsa o por medio de contratos a largo plazo.	Contratos: Indexación por medio de IPP Bolsa: Varía hora a hora de acuerdo con las condiciones del mercado
<b>Trasmisión: T<sub>m</sub></b>	Resolución CREG 011 de 2009	Costo por uso del Sistema Nacional de Trasmisión (STN) (\$/kWh) para el mes m. Liquidado por LAC	Es el valor único para todos los comercializadores con el cual se paga el transporte de energía de las plantas generadoras hasta las redes del STR	La actualización se realiza con el índice de Precios al Productor (IPP). Varía mensualmente por las variaciones en la demanda.
<b>Distribución: D<sub>n,m</sub></b>	Resolución CREG 015 de 2018, para los agentes que no tienen ingresos regulados con esta resolución les aplica la Resolución CREG 097 de 2008	Costo por uso del Sistema de Distribución (STR) (\$/kWh) correspondiente al nivel de tensión n para el mes m. Los cargos para remunerar los define la LAC.	Corresponde al valor que se paga por transportar la energía desde el STN hasta el usuario final a través del STR. El Ministerio de Minas y Energía junto con la CREG definieron la conformación de las ADD que agrupan el cargo de Distribución de empresas que comparten ciertas características a través de un cargo unificado denominado DtUN.	La actualización se realiza con el índice de Precios al Productor (IPP). Varía mensualmente
<b>Comercialización: C<sub>v,m,i,j</sub></b>	Resoluciones CREG 180, modificada por la Resolución CREG 019 de 2018 y resolución CREG 191 de 2014	Margen de comercialización correspondiente al mes m, del comercializador minorista. (\$/kWh)	Remunera costos asociados a la comercialización: margen de la actividad, riesgo de cartera, contribuciones, pagos al administrador del mercado.	La actualización se realiza con el índice de Precios al Consumidor (IPC). Varía mensualmente.
<b>Restricciones: R<sub>m,i</sub></b>	Resolución CREG 119 de 2007	Costo de restricciones y de Servicios asociados con generación asignados al Comercializador	Corresponde a los costos de la generación más costosa que debió utilizarse para que el STN opere de manera segura y/o por las limitaciones de su red.	Es variable por cuanto depende principalmente de la magnitud de la disponibilidad de los activos de trasmisión. Varía mensualmente.

COMPONENTE	RESOLUCIÓN	DEFINICIÓN DEL COMPONENTE	EXPLICACIÓN	FACTORES DE VARIACIÓN
		Minorista $i$ en el mes $m$ . (\$/kWh)		
<b>Perdidas: PR<sub>n,m,i,j</sub></b>	Resolución CREG 119 de 2017 modificada por la Resolución CREG 173 de 2011	Costo de compra, transporte y reducción de pérdidas de energía acumuladas hasta el nivel de tensión $n$ , para el mes $m$ , del comercializador minorista.	Corresponde al costo reconocido de pérdidas de energía que por razones técnicas o no técnicas se pierden en el STN, STR, SDL; así como los costos de los programas de reducción de pérdidas no técnicas que se realicen por mercado de comercialización	Varía por empresa de acuerdo al costo aprobado.

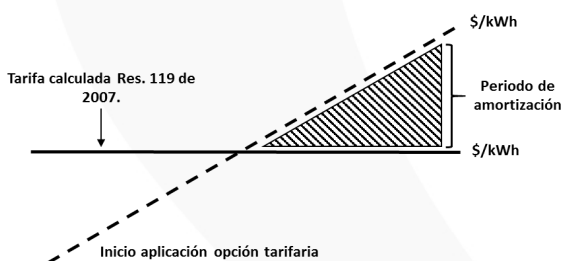
(Fuente: elaboración propia DTGE)

### Opción Tarifaria

Ahora bien, debido a las variaciones generadas por el inicio de la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional, las empresas tuvieron que acogerse a la opción tarifaria de la que trata la Resolución CREG 012 de 2020, que a partir de la Resolución CREG 058 del 15 de abril de 2020 se hizo obligatoria de manera temporal. Si bien AIR-E inició operaciones a partir del 1 de octubre de 2020, solo ingresó a la opción tarifaria en julio de 2021.

La opción tarifaria ofrece al comercializador la posibilidad de cambiar el CU cuando las condiciones del mercado presentan un impacto considerable para el usuario. No obstante, como la empresa deja de percibir parte de sus ingresos, debe aplicar la opción tarifaria hasta que se recupere el valor financiado, lo que se traduce en cobros relativamente elevados, pero con incrementos parciales para el usuario como se evidencia en la siguiente gráfica

**Gráfica 1. Comportamiento Opción Tarifaria**



La línea continua corresponde al CU de la empresa calculado con la metodología tarifaria general mientras que la línea punteada corresponde al CU modificado por la opción tarifaria definido en la Resolución CREG 012 de 2020. Dicho CU de opción tarifaria, corresponde a la tarifa de estrato 4 y sobre la cual se calculan y se definen los porcentajes de las tarifas aplicables a los usuarios. Lo anterior evidencia que, si bien la tarifa ha aumentado constantemente, el valor de estos incrementos no se ha trasladado totalmente a los usuarios finales, lo anterior gracias a la implementación de la Opción Tarifaria por parte de la empresa.

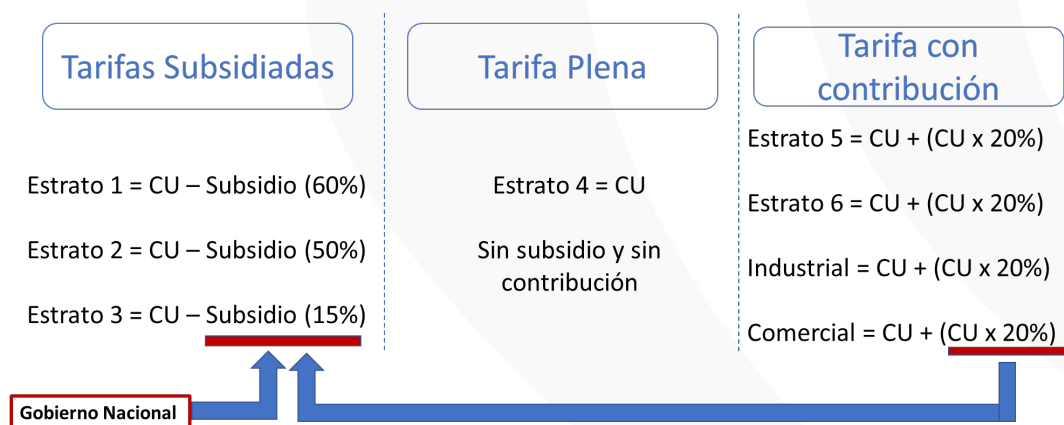
## Tarifas De Energía Eléctrica

Una vez explicada la metodología para la determinación del CU y la aplicación de la opción tarifaria, se explicará de forma puntual la determinación de las tarifas de energía eléctrica, en las cuales se puede observar la aplicación de subsidios y contribuciones.

La tarifa de energía eléctrica es el resultado de aplicar al Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) los principios del Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingreso (FSSRI) donde, dependiendo del estrato socioeconómico se aplica un subsidio o una contribución. Como resultado de lo anterior, los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 (usuarios de menores ingresos), reciben subsidios por concepto del FSSRI de hasta el 60%, 50% y hasta 15% respectivamente, sobre el Costo Unitario de Prestación del Servicio, aplicables al denominado Consumo de Subsistencia (CS).

El valor del porcentaje aplicado a cada estrato es definido por cada empresa respetando los rangos descritos anteriormente y lo estipulado en la Resolución CREG 186 de 2010, modificada temporalmente por la Resolución CREG 104 de 2020, y solo hasta el consumo de subsistencia, es decir que, si un usuario con derecho al subsidio consumió en el mes un valor por encima del CS, a partir del CS se le cobrará la energía con la tarifa plena correspondiente a la definida para el estrato 4. A la fecha se expidió la Resolución CREG 003 de 2021 que unifica las dos resoluciones mencionadas anteriormente.

Los usuarios de los estratos 5 y 6 (usuarios residenciales de mayores ingresos), así como los usuarios pertenecientes al sector comercial e industrial, pagan una contribución del 20% sobre el Costo Unitario de Prestación del Servicio (Art. 89.1 Ley 142 de 1994), con destino a cubrir los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3. Lo explicado anteriormente se puede observar en la siguiente ilustración:



Lo anterior indica que cualquier persona que se encuentre en algún municipio de los departamentos que conforman cada uno de los mercados y que sea atendida por la misma empresa, si pertenece al mismo estrato y/o sector, la energía que consuma será al mismo precio:

por lo cual, más que detallar las tarifas y los componentes del CU por departamento se realiza el análisis por Mercado de Comercialización.

### **Tarifas empresa AIR-E**

Nos permitimos aclarar que adicionalmente a los explicado al inicio de este documento, para la región caribe se dieron incrementos importantes en los componentes de Comercialización (Cv) y Pérdidas (PR), lo anterior como consecuencia de la aplicación del régimen transitorio especial en materia tarifaria para dicha región (Res. MME 40272 de 2020, Res. CREG 188 de 2020 y Res. CREG 010 de 2020) en atención a la Ley 1955 de 2019. Para dar un mayor contexto a continuación, nos permitimos explicar el Régimen Transitorio especial para la región Caribe y el impacto generado por la implementación del mismo, y en especial para la empresa AIRE objeto de su solicitud.

#### Régimen Transitorio especial para la región Caribe:

El artículo 318 de la Ley 1955 de 2019, estableció un régimen transitorio con el fin de asegurar la prestación eficiente y sostenible del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la costa caribe. En cumplimiento de lo anterior, la CREG expidió la Resolución CREG 010 de 2020, en la cual de manera general se establece:

1. El cálculo de la variable AOM Base, AOM Pérdidas y AOM del total reconocido.
2. Presentación de los planes de inversión de los que trata la Res. CREG 015 de 2018.
3. Pérdidas eficientes para la aplicación de la Res. CREG 015 de 2018.
4. Pérdidas reconocidas para la aplicación de la Res. CREG 015 de 2018.
5. Modificación transitoria del art. 14 de la Res. CREG 119 de 2007 en el cual se establece la fórmula para el cálculo del componente de Pérdidas.
6. Indicadores de referencia de calidad media y calidad mínima garantizada.
7. Metas de calidad del servicio.
8. Transición entre los esquemas de calidad del servicio.
9. Porcentajes de reducción anual de indicadores de referencia de calidad media.
10. Remuneración de la actividad de distribución mientras se aprueban los ingresos anuales.
11. Remuneración de la actividad de comercialización.

Los incrementos presentados en el componente de Pérdidas (PR) del Costo Unitario de Prestación de Servicio (CU) a partir del mes de julio de 2021 de la empresa AIR-E, obedecieron a la expedición y aplicación de las Resoluciones CREG 078 de 2021 que corresponden a la entrada en vigencia de la nueva metodología de remuneración de la actividad de distribución expedida por la CREG en el marco de la Resolución CREG 015 de 2018, y a la aplicación del régimen transitorio especial en materia tarifaria para la región Caribe (Res. CREG 010 de 2020).

De manera general, la entrada de estas metodologías actualizó los porcentajes de pérdidas reconocidas para referir al STN (IPR) y permite a la empresa incluir en el componente de Pérdidas la variable CPROG y un valor delta de pérdidas ( $\Delta GT$ ).

En línea con lo anterior y en cumplimiento de estas disposiciones, el Ministerio de Minas y Energía expidió la Resolución MME 40272 de 2020, la cual indicó las modificaciones a aplicar en el cálculo del componente de Comercialización, estableciendo:

1. El incremento del 20% del costo base de comercialización (Cfj) vigente en el año 2020.
2. Adicionar 300 puntos básicos al resultado del cálculo del riesgo de cartera (RC<sub>i,j,m</sub>).

En consecuencia, la Comisión de Regulación el 1 de octubre de 2020 expidió la Resolución CREG 188 de 2020 “Por la cual se modifica el costo base de comercialización del mercado de comercialización atendido por la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. establecido en la Resolución CREG 036 de 2015”, en donde establece los nuevos valores del costo base de comercialización e indica que estos cargos estarán vigentes por un término de 5 años, o hasta la expedición de una nueva metodología de comercialización.

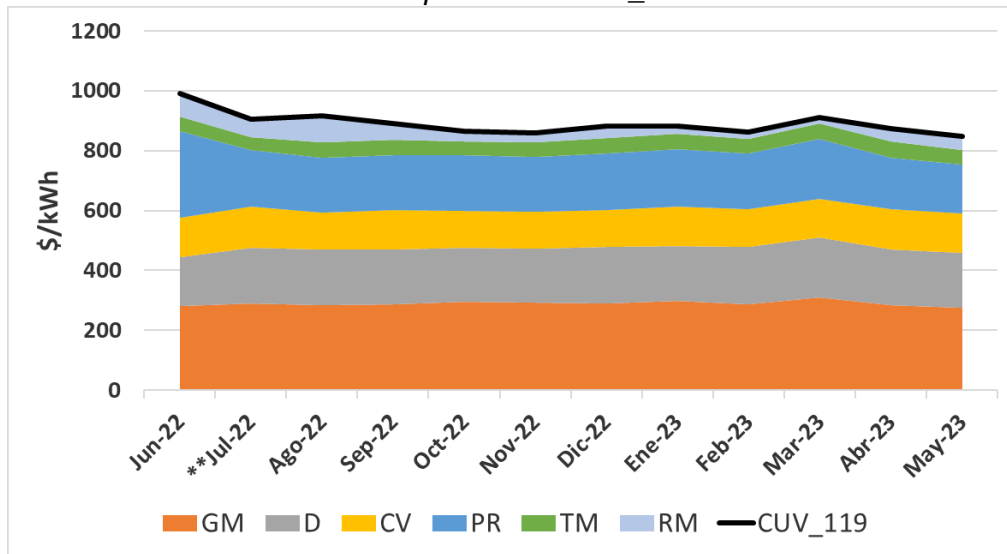
Esta modificación a unas de las variables de entrada para el cálculo del componente de Comercialización, generó un incremento de alrededor de 20 \$/kWh a partir de noviembre de 2020 y que es permanente en el tiempo.

Adicionalmente, volviendo al componente de Pérdidas, y como ya se había indicado, se expidió el 30 de enero de 2020, la Resolución CREG 010 de 2020 “Por la cual se establece el régimen transitorio especial en materia tarifaria para la región Caribe”. Esta normatividad establece las condiciones de aplicación de la metodología de la actividad de distribución para los mercados resultantes del proceso de búsqueda de una solución empresarial para garantizar la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la región Caribe donde se plantearon condiciones especiales para los mercados resultantes.

En resumen, el impacto directo en la tarifa se dio a través de la modificación del cálculo del componente de Pérdidas Reconocidas del Costo Unitario de Prestación del Servicio al incluir la variable  $\Delta GT$ , que permite reconocer un diferencial del componente de pérdidas del periodo transcurrido entre la fecha de solicitud de ingresos y la fecha de aprobación de ingresos teniendo en cuenta los nuevos índices de pérdidas reconocidas, los cuales se incrementaron considerablemente como resultado de la aprobación de ingresos, y trasladarlos durante los próximos 12 meses a los usuarios vía tarifa. Efecto que se materializó claramente en el mes de julio de 2021 y terminó su aplicación en el mes de junio de 2022.

Por todo lo explicado anteriormente, el CU publicado por el comercializador AIR-E presentó un incremento representativo a partir del mes de julio de 2021 respecto de los meses anteriores. En la siguiente Grafica se puede observar el comportamiento del Costo Unitario de Prestación del Servicio de la empresa AIR-E en los últimos 12 meses, lo anterior es información del nivel de tensión 1 con propiedad de los activos del OR:

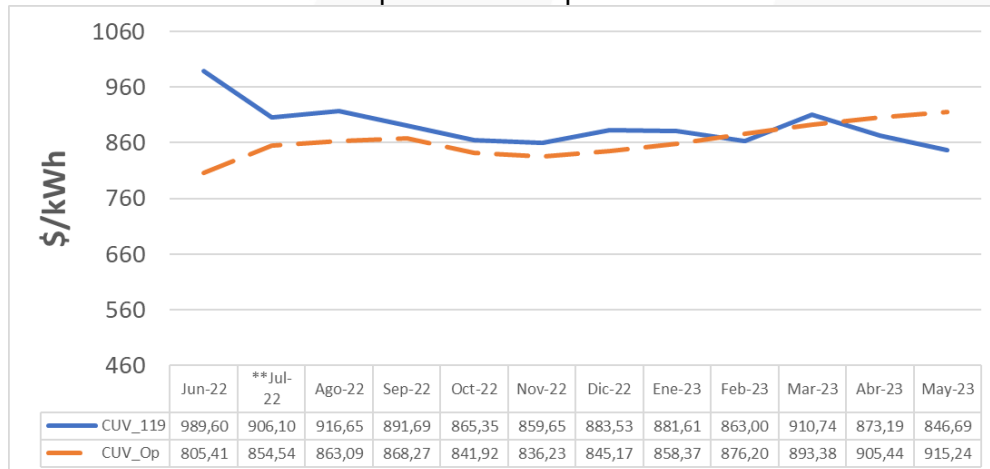
**Gráfica 2. Comportamiento CU\_119 – AIR-E**



(Elaboración propia, formatos SUI y Tarifas publicadas)

En las siguientes graficas se puede observar el comportamiento de la opción tarifaria para la empresa AIR-E en un periodo de 12 meses:

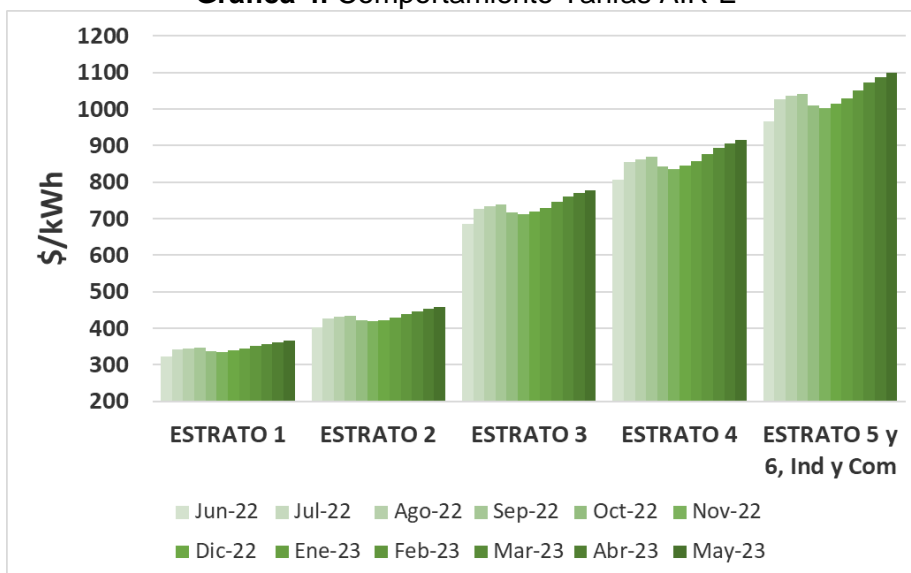
**Gráfica 3. Comportamiento Opción Tarifaria AIR-E**



(Elaboración propia, formatos SUI y Tarifas publicadas)

En la siguiente grafica se puede observar el comportamiento de las tarifas de AIR-E, lo anterior para el Nivel de Tensión 1 con propiedad de los activos del Operador de Red.



**Gráfica 4. Comportamiento Tarifas AIR-E**

PERIODO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5 y 6, Ind y Com
Jun-22	322,16	402,71	684,60	805,41	966,49
Jul-22	341,82	427,27	726,36	854,54	1025,45
Ago-22	345,23	431,54	733,62	863,09	1035,70
Sep-22	347,31	434,13	738,03	868,27	1041,92
Oct-22	336,77	420,96	715,64	841,92	1010,31
Nov-22	334,49	418,11	710,79	836,23	1003,47
Dic-22	338,07	422,58	718,39	845,17	1014,20
Ene-23	343,35	429,18	729,61	858,37	1030,04
Feb-23	350,48	438,10	744,77	876,20	1051,44
Mar-23	357,35	446,69	759,37	893,38	1072,05
Abr-23	362,18	452,72	769,63	905,44	1086,53
May-23	366,09	457,62	777,95	915,24	1098,28

(Elaboración propia, formatos SUI y Tarifas publicadas)

Para finalizar, es preciso mencionar que, como parte del control tarifario que se realiza, esta Dirección Técnica puso a disposición de todos los grupos de interés la información relacionada con el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y las tarifas de energía aplicadas por los comercializadores integrados a los Operadores de Red (OR) del nivel de tensión 1 con propiedad de activos del OR en una ventana de 12 meses pertenecientes al SIN. Lo anterior, permite realizar seguimiento mensual del comportamiento del CU y la tarifa por cada uno de los interesados a la empresa de su interés.

El documento “Información tarifaria del servicio público de energía para el comercializador integrado al operador de red” se encuentra disponible en la página web de la Superservicios (<https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Energia/Tarifas>), no obstante, es importante aclarar que la información presentada corresponde a los valores calculados y reportados por las empresas al SUI.

En este mismo documento encontrará las definiciones por cada uno de los componentes que conforman el CU, las resoluciones asociadas a su cálculo, una pequeña explicación de las mismas y sus principales factores de variación; así mismo, un índice que le permitirá navegar por las diferentes pestañas conformadas por tablas de datos con la información del CU, las tarifas de cada una de las empresas y las gráficas donde se podrá evidenciar claramente como ha sido su comportamiento en la ventana de tiempo.

En su comunicación menciona que, AIR-E, tiene la conducta de **«colocar medidores de forma inconsulta y a escondidas de los usuarios en sus hogares, y muchas veces colocan dichos medidores en predios que no son de propiedad del usuario, suspender el servicio de energía a los usuarios violando el debido proceso y sin que medie un acto administrativo, que le confiera la oportunidad al usuario a la defensa y sin que medie un acto administrativo»**; al respecto de los temas en mención se hacen las siguientes precisiones.

En primer lugar, respecto de la mención de que la empresa coloca medidores *«de forma inconsulta y a escondidas de los usuarios en sus hogares»*, esta Dirección entiende que la situación de la que se habla corresponde a cambios en los medidores, al respecto cabe mencionar las situaciones que establece la regulación y por la cual se puede realizar dichos cambios, adicionalmente, se menciona de las acciones que deben realizar las empresas al respecto a fin de garantizar el derecho de los usuarios al debido proceso.

Es importante aclarar que los procesos relacionados con el cambio de medidores de energía eléctrica han sido definidos por la regulación de manera general, por lo que, la regulación existente aplica para todos los prestadores del servicio público de energía eléctrica; es decir, no se encuentran sujetos a los compromisos acordados de manera particular entre esta Superintendencia y los prestadores del servicio público de energía eléctrica.

Señalado lo anterior, a continuación, se presenta el marco normativo relacionado con el proceso de cambio de medidores.

Para efectos de la consulta es importante poner de presente que el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 establece, respecto a los medidores de consumo:

*ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

*La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.*

*No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.*

De acuerdo con lo anterior, se desprende que es obligación del usuario reparar o reemplazar los medidores, a satisfacción de las empresas, cuando se tenga alguna de estas dos causales: 1) cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, y 2) cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Este artículo también reconoce el derecho de los usuarios a hacer libre elección del proveedor de los bienes y servicios necesarios para que le sea prestado el servicio público.

Ahora bien, con relación al artículo 144, la CREG, en concepto CREG 209 de 2021, establece que:

*Respecto al funcionamiento de los medidores, es obligación de los usuarios reparar o reemplazar (sic) los medidores, a satisfacción de las empresas, bajo dos causales: cuando se establezca que no permiten determinar en forma adecuada los consumos, para lo cual, la empresa debe demostrar que el medidor no cumple con los requisitos técnicos establecidos por esta Comisión; o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.*

*Para estos efectos, en caso de que la empresa proceda a retirar el medidor para su revisión, la empresa prestadora del servicio público debe seguir el procedimiento definido en el contrato de condiciones uniformes y garantizar al usuario los derechos al debido proceso y defensa por parte del usuario (...).*

En línea con lo anterior, esta Superintendencia se ha pronunciado al respecto, en Concepto SSPD 2020-620, donde mencionó lo siguiente:

*Como primera medida el cambio de los instrumentos de medición se debe someter a las reglas previstas en los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994. El procedimiento de retiro de los medidores y el envío al laboratorio lo deberá definir la empresa prestadora del servicio público en el contrato de condiciones uniformes, el cual debe garantizar el debido proceso y derecho de defensa del usuario (...).*

De manera complementaria, en Concepto SSPD-OJ-99 de 2022, la entidad añade:

*(...) se concluye que, para los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas, los mecanismos que permitan verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo, dentro de los cuales se pueden encontrar las revisiones y visitas técnicas operacionales a las que hace referencia la consulta, se establecen en las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos respectivos.*

Significa esto que, conforme con lo estipulado por la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997, los procedimientos para hacer las revisiones deben estar estipuladas por los prestadores en los contratos de condiciones uniformes; adicionalmente, debido a que las empresas establecen de forma libre estos procedimientos en las condiciones uniformes de sus contratos,

puede ocurrir, o no, que el prestador del servicio deba notificar al usuario de la revisión del medidor para analizar su posible reemplazo. Lo anterior, sin perjuicio de que el prestador debe garantizar al usuario el debido proceso en el cambio de medidor, que se materializa a través de los derechos que tiene éste a la contradicción de los resultados de laboratorio.

Respecto a dichas revisiones, y que complementan los procesos e inquietudes acerca de los retiros de los medidores, debe considerarse lo establecido en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, citado a continuación:

*ARTÍCULO 145. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.*

Con relación al anterior artículo, cabe resaltar que los prestadores están autorizados a hacer el retiro del medidor para verificar su estado. Por iniciativa propia, deberán hacer en cualquier tiempo revisiones rutinarias al medidor y a las acometidas, para verificar su estado, su funcionamiento, y realizar las normalizaciones del caso que aseguren la adecuada medición del consumo.

En segundo lugar, respecto a lo mencionado en cuanto a «suspender el servicio de energía a los usuarios violando el debido proceso y sin que medie un acto administrativo», es de indicar que, ni la Ley 142 de 1994, ni las demás disposiciones que conforman el régimen aplicable a los servicios públicos domiciliarios, establecen un procedimiento al que deban sujetarse los prestadores, para proceder a efectuar dicha operación.

Sin embargo, no se puede perder de vista que, para llevar a cabo la suspensión o el corte del servicio y la terminación del contrato de servicios públicos, por el hecho de configurarse alguna de las causales establecidas en las disposiciones legales y en el contrato para el efecto, los prestadores deben garantizar al usuario o suscriptor, el debido proceso, dentro del cual se encuentran contenidos el derecho de defensa y de contradicción.

En efecto, la Corte Constitucional en la Sentencia C-150 de 2003, emitida al estudiar la exequibilidad de las disposiciones de la Ley 142 de 1994 que exigen la suspensión de los servicios públicos, y en particular, la constitucionalidad del segundo inciso del artículo 140, ibidem, no se limitó a analizar literalmente el contenido de los artículos 140 y 141, sino que realizó el estudio de los derechos de los usuarios y/o suscriptores como inherentes al ser humano, y no solo como parte de la relación que determina su obligación de pago por el servicio prestado, y que tiene una afinidad directa con el principio oneroso de la prestación de tales servicios.

En este sentido, la Corte Constitucional reconoce en la mencionada sentencia, la existencia de ciertos límites constitucionales y legales dentro de los cuales se debe enmarcar el comportamiento de los prestadores, previo a la ejecución de las medidas de suspensión o corte de los servicios públicos domiciliarios.

Estos límites se encuentran referidos, entre otros aspectos, a que deben garantizar el debido proceso a los usuarios, garantía que se traduce en la obligación de comunicarles la adopción de la medida, a través de un aviso previo adecuado, que bien puede estar incorporado en la factura

del servicio, en la que se debe determinar además la fecha límite de pago, la consecuencia de no pagar, los recursos que proceden contra la suspensión y la autoridad ante quien deben interponerse, recursos que valga precisar, son el de reposición ante el prestador y el subsidiario de apelación ante esta Superintendencia, los cuales deben ser presentados en la oportunidad establecida en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

En referencia a este procedimiento, la Oficina Asesora Jurídica de la Superservicios en el concepto SSPD-OJ-2019-066, señaló:

*(...) Debido proceso en la suspensión y corte del servicio públicos.*

*Con relación al procedimiento para llevar a cabo la suspensión y el corte del servicio y la consecuente terminación del contrato, es de precisar que ni la Ley 142 de 1994, ni el ordenamiento jurídico aplicable a los servicios públicos domiciliarios, consagran un procedimiento al que deban sujetarse los prestadores antes de proceder a la suspensión del servicio, con el propósito de no vulnerar el derecho constitucional al Debido Proceso, dentro del cual se incluyen el Derecho a la Defensa y a la Contradicción.*

*Sin embargo, la Ley 142 de 1994, en sus artículos 152 y siguientes, contenidos en el Capítulo VII, del Título VIII, referentes a la “Defensa de los usuarios en sede de la empresa”, dispone de forma expresa, que los usuarios y/o suscriptores del servicio, tienen derecho a controvertir las decisiones empresariales, y dentro de ellas, las referentes a los actos de suspensión y corte del servicio, y terminación del contrato. En efecto, el artículo 155 *ibídem*, los prestadores de servicios públicos no podrán suspender o cortar el servicio y terminar el contrato «hasta tanto haya (sic) notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna», lo que en otras palabras significa, que para que los prestadores puedan suspender o cortar el servicio, deberán garantizar al usuario o suscriptor del mismo, el debido proceso.*

*Pese a lo anterior y como se indicó, el legislador no determinó el procedimiento que deben adelantar los prestadores, para efectos de proceder a suspender o cortar el servicio, y dar por resuelto el contrato, con el propósito de garantizar el derecho fundamental al debido proceso de los usuarios o suscriptores. Sin embargo, es de señalar que la Corte Constitucional, a través de la expedición de la Sentencia C-150 de 2003, reconoce la existencia de ciertos límites constitucionales y legales dentro de los cuales se debe enmarcar el comportamiento de los prestadores al momento de suspender o cortar los servicios públicos domiciliarios, límites que a juicio de dicha Corporación, constituyen “la Carta de derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos domiciliarios”.*

*De esta manera y con el propósito de respetar los derechos en cuestión, la Corte instituyó dos reglas que de forma obligatoria deben acatar los prestadores antes de proceder a la suspensión o corte del servicio, (i) por una parte, los prestadores “deben (...) seguir ciertos parámetros procedimentales que garanticen el debido proceso, en conexidad con el principio de buena fe de los usuarios (...)”, y de otra, (ii) deben «abstenerse de suspender arbitrariamente el servicio a ciertos establecimientos usados por personas especialmente protegidas por la Constitución». En este orden de ideas, es claro que para realizar el corte definitivo del servicio, los prestadores de servicios públicos domiciliarios, deben respetar el debido proceso, el cual de manera general se materializa, con la*

*notificación de la decisión a los usuarios y/o suscriptores y con la información de cuáles son los recursos procedentes y su otorgamiento. (...) (subraya fuera de texto)*

Teniendo en cuenta que la Corte fijó las dos reglas mencionadas, cuya aplicación es obligatoria para los prestadores, previo a la suspensión o corte del servicio, ello significa que es imperioso su cumplimiento para poder ejecutar tales operaciones.

En efecto, es claro que, a través de la sentencia aludida, la Corte determinó la obligación de surtir un procedimiento previo que garantice el debido proceso, en razón a que este tipo de actuaciones de los prestadores de servicios públicos, deben atender los principios que gobiernan las actuaciones de la administración pública y que se encuentran consagrados constitucional y legalmente.

Adicionalmente, y tomando en consideración el carácter esencial de los servicios públicos domiciliarios, y que su no prestación puede vulnerar derechos fundamentales, o afectar gravemente las condiciones de vida de una comunidad protegida, las medidas de suspensión y/o el corte del servicio, no pueden adoptarse de manera automática; por el contrario, dichas medidas deben estar precedidas de la verificación de la existencia de personas o bienes de especial protección constitucional, tal como lo indicó la Corte Constitucional en la sentencia aludida.

Respecto del cobro de las deudas de la liquidada y extinta Electricaribe es importante señalar que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 128, «*CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS*», de la Ley 142 de 1994, se define el contrato de condiciones uniformes como «*un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados*».

Esta definición se encuentra en línea con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 142 de 1994, la cual prevé que los actos de las empresas de servicios públicos se rigen exclusivamente por las normas del derecho privado, salvo lo expresamente estipulado por la Ley de Servicios Públicos.

En este contexto, dicho contrato tiene como una de sus características que el suscriptor se adhiere a unas condiciones uniformes, esto es, a unas cláusulas establecidas previamente por parte del prestador, tratándose de una modalidad de contratación en la cual el contrato es propuesto anticipada y unilateralmente por una de las partes, y la otra adhiere sin posibilidad de negociación o regateo.

Así, el análisis económico del derecho contractual reconoce que, si bien los contratos de adhesión reducen el alcance de la negociación, también pueden promover la eficiencia en dos formas. En primer lugar, porque puede promover la competencia reduciendo la diferenciación del producto, concentrándola principalmente en aspectos de precio. En segundo lugar, los contratos de adhesión reducen los costos de transacción, toda vez que se disminuye el número de los términos que requieren ser redactados, negociados y convenidos por las partes.

De otra parte, en el marco del esquema de solución trazado para garantizar la prestación del servicio de energía eléctrica en el corto, mediano y largo plazo en la región Caribe, y la consecuente vinculación de nuevos operadores para tal propósito, la empresa AIR-E SAS ESP tiene a cargo desde el 1º de octubre de 2020 la prestación del servicio en los departamentos del Atlántico, La Guajira y Magdalena.

Bajo este esquema y teniendo en cuenta que la Ley 142 de 1994 no se ocupó de la cesión de contratos de condiciones uniformes entre las empresas prestadoras de servicios públicos y la

cesión de contratos de condiciones uniformes suscritos por los usuarios, la cesión de contratos, al ser un acto de derecho privado, debemos remitirnos a la definición que prevé el artículo 887 del Código del Comercio, el cual establece lo siguiente:

*ARTÍCULO 887. <CESIÓN DE CONTRATOS>. En los contratos mercantiles de ejecución periódica o sucesiva cada una de las partes podrá hacerse sustituir por un tercero, en la totalidad o en parte de las relaciones derivadas del contrato, sin necesidad de aceptación expresa del contratante cedido, si por la ley o por estipulación de las mismas partes no se ha prohibido o limitado dicha sustitución.*

*La misma sustitución podrá hacerse en los contratos mercantiles de ejecución instantánea que aún no hayan sido cumplidos en todo o en parte, y en los celebrados intuitu personae, pero en estos casos será necesaria la aceptación del contratante cedido. (Subrayado fuera de Texto).*

Lo anterior permite concluir, que la Ley 142 de 1994 no prohíbe en manera alguna que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios celebren entre ellas contratos cuyo objeto sea la cesión de los contratos de condiciones uniformes suscritos con sus usuarios, acto el cual se rige claramente por el derecho privado según lo ya expuesto. De esta manera, tal acto de cesión no es contrario a la Ley.

Señalado lo anterior y en cuanto tiene que ver con la cesión de los contratos de condiciones uniformes de los usuarios que atendía Electricaribe S.A. E.S.P. hoy en liquidación, es pertinente verificar lo establecido en la cláusula No. 78 del mencionado Contrato:

*CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: El suscriptor o usuario acepta anticipadamente la cesión que haga LA EMPRESA del presente contrato, pero en todo caso el suscriptor o usuario tendrá la facultad de darlo por terminado dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la cesión.*

Así las cosas, se colige que los usuarios de la región Caribe mantuvieron las cláusulas de dicha cesión al momento del inicio de la operación y prestación del servicio por parte de la empresa AIR-E SAS ESP cesión contractual que fue notificada el 30 de septiembre de 2020, a través de un diario de amplia circulación nacional, y en la cual informa, entre otros asuntos, que la cesión se haría efectiva a partir de las 00:00 horas del 1º de octubre de 2020, de tal forma que a partir de ese momento, el nuevo operador será el responsable «de todas las obligaciones establecidas en el contrato, así como también será la titular de todos los derechos consagrados en el mismo, incluido el pago de la factura que se deba hacer a partir de esa fecha y de toda la cartera, tanto la corriente como la moratoria».

Para más información, lo invitamos a consultar el siguiente enlace titulado «ABC Cesión de cartera por parte de Electricaribe a las empresas Afinia y Air-e»: [https://superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/abc\\_-\\_gestion\\_de\\_contrato\\_-\\_cartera\\_%20%281%29.pdf](https://superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/abc_-_gestion_de_contrato_-_cartera_%20%281%29.pdf)

Por otra parte, con el objetivo de aclarar su petición en cuanto a la calidad del servicio de energía en términos de la regulación aplicable, es importante resaltar que la función de la SSPD en el marco del Decreto 1369 de 2020 es vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento por parte de los vigilados de las disposiciones que regulan la debida prestación de los servicios públicos domiciliarios y la protección de los usuarios.

Es decir, la SSPD evalúa las conductas de los prestadores con base en la **regulación vigente**, que para este caso aplica la **Resolución CREG 015-2018**, en donde se establece el esquema de calidad del servicio de energía eléctrica en los Sistemas de Distribución Local (SDL).

El Operador de Red según la Resolución CREG 015-2018, es el **encargado de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL**, incluidas sus conexiones al STN.

El **esquema regulatorio** actual define que el seguimiento a la calidad del servicio de energía se realiza a través de los indicadores de calidad media **SAIDI y SAIFI**<sup>1</sup> y de los indicadores de calidad individual **DIU y FIU**<sup>1</sup>.

**DIU:** Duración total acumulada en horas de los eventos percibidos por un usuario, conectado a un nivel de tensión específico y que pertenece a un grupo de calidad, en un periodo de doce meses.

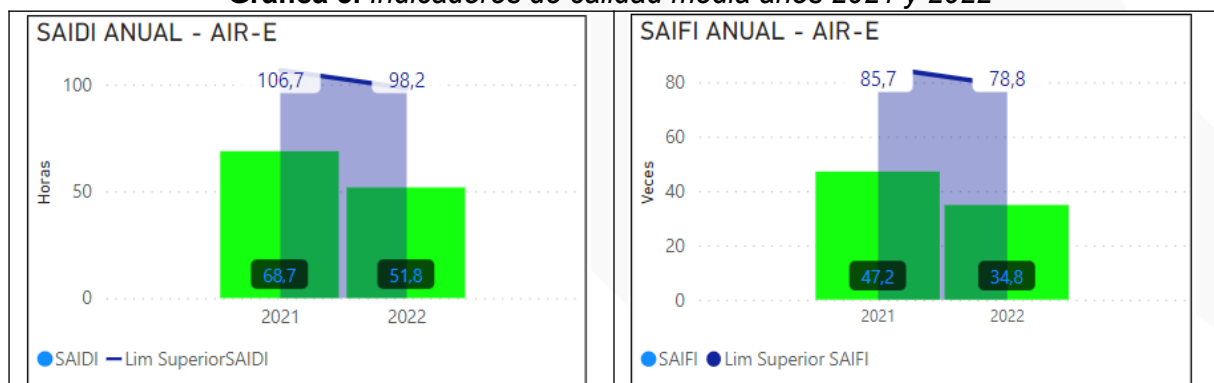
**FIU:** Número total acumulado de eventos percibidos por un usuario, conectado a un nivel de tensión específico y que pertenece a un grupo de calidad, en un periodo de doce meses.

Los indicadores de calidad media **SAIDI y SAIFI** son evaluados de forma anual para todo el mercado de comercialización del prestador y **NO a nivel geográfico como municipios o departamentos**.

Los indicadores de calidad individual **DIU y FIU** son evaluados de forma mensual para cada usuario en todo el mercado de comercialización del prestador.

Con base en lo indicado, y de acuerdo con las revisiones adelantadas por esta Dirección Técnica de Gestión de Energía, el prestador AIR-E no ha incumplido el esquema de **calidad media** de la Resolución CREG 015-2018 durante los años 2021 y 2022, dado que no sobrepasó las metas establecidas en la Resolución particular CREG 024-2021.

**Gráfica 5. Indicadores de calidad media años 2021 y 2022**



Fuente: Consulta SUI-SSPD

<sup>1</sup> Metas particulares aprobadas en la Resolución CREG 024 de 2021.



Así mismo, es importante mencionar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, hace seguimiento a la calidad del servicio que prestan todas las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en el interior del territorio Colombiano, y en su página web [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co), realiza la publicación de los informes (Diagnóstico de la Calidad del Servicio de Energía Eléctrica en Colombia), a fecha de hoy se encuentran publicados los informes para la vigencias 2019, 2020, 2021 y está en construcción el informe del año 2022.

Ahora bien, es importante aclarar que el grupo de calidad al cual se encuentren asociados los usuarios, depende de las características establecidas en la Resolución CREG 015-2018, así:

#### **«5.2.4.1 GRUPOS DE CALIDAD PARA LA MEDICIÓN INDIVIDUAL**

**Los grupos de calidad identifican zonas geográficas cuya unidad mínima es el área urbana o rural de un municipio;** estas zonas comparten características similares en términos del nivel de ruralidad y del riesgo de falla que podrían tener los circuitos eléctricos allí ubicados debido a la presencia de factores físicos externos.

*El nivel de ruralidad se define clasificando los municipios en función del número total de sus habitantes según lo establezca el último censo oficial del DANE. Para este efecto se adoptan tres niveles de ruralidad: zona urbana de los municipios con una población total igual o superior a 100.000 habitantes, zona urbana de los municipios con una población total menor a 100.000 habitantes y zona rural de todos los municipios. La zona rural corresponderá estrictamente con las zonas que en cumplimiento del artículo 30 de la Ley 388 de 1997 hayan sido clasificadas como zonas rurales en el plan de ordenamiento territorial (POT) vigente de cada municipio.*

*El índice de riesgo de falla, IRF, define el riesgo asociado a la posible ocurrencia, severidad y afectación de factores climáticos, atmosféricos, topográficos y fisiográficos, como son el nivel cerámico, la precipitación, la elevación sobre el nivel del mar, la densidad de descargas a tierra, los días con lluvia y la salinidad. Se adoptan tres niveles de riesgo: bajo, medio y alto, según sea el valor del IRF.*

*Cada grupo de calidad es identificado mediante el nombre grupo xy, en donde la variable x representa el nivel de ruralidad IR y la variable y representa el nivel de riesgo IRF, según se indica a continuación:*

**Tabla 2. Grupos de calidad**

				NIVEL DE RURALIDAD		
				IR=1	IR=2	IR=3
				≥100.000 habitantes	<100.000 habitantes	Zona rural
NIVEL DE RIESGO	BAJO	IRF=22	1	11	21	31
	MEDIO	22<IRF=45	2	12	22	32
	ALTO	45<IRF=100	3	13	23	33

*Cada municipio del SIN se clasifica dentro de un grupo de calidad, de acuerdo con el IRF que le corresponda según se establece en el capítulo 16 y el IR correspondiente al número de habitantes.*

*Los transformadores pertenecerán al grupo de calidad al cual pertenece el municipio, o la zona del municipio, en el cual se encuentren ubicados y los usuarios al grupo de calidad del transformador al que se encuentren conectados, independientemente de si el transformador es un activo de uso o un activo de conexión». Énfasis fuera de texto.*

Dado lo anterior, se le informa que la REGULACIÓN VIGENTE NO CONTEMPLA un seguimiento de los indicadores de calidad del servicio a nivel geográfico.

Por otra parte, La CREG en el documento CREG 010 del 2018 presentó la metodología de remuneración 2018-2022, en donde, entre muchos otros, presentó el objetivo respecto a la calidad del servicio de energía eléctrica, así:

«k. Mejoras de la calidad promedio del país alcanzando en los próximos 5 y 10 años los siguientes valores:

	AÑO	2016	2023	2028
Indicador de duración (horas)	SAIDI	38	25	17
Indicador de frecuencia (veces)	SAIFI	49	32	21

».

Estos objetivos, se definen con una mejora esperada del 8% anual de los indicadores de duración y frecuencia en todo el país. Con base en este porcentaje de mejora, la SSPD determinó los valores respecto a la calidad media en Colombia para cada año del periodo tarifario, de acuerdo con la siguiente Tabla.

**Tabla 3. Metas SAIDI y SAIFI país**

AÑO	SAIDI [Horas]	SAIFI [Veces]
2019	35,0	45,1
2020	32,2	41,5
2021	29,6	38,2
2022	27,2	35,1
2023	25,0	32,3

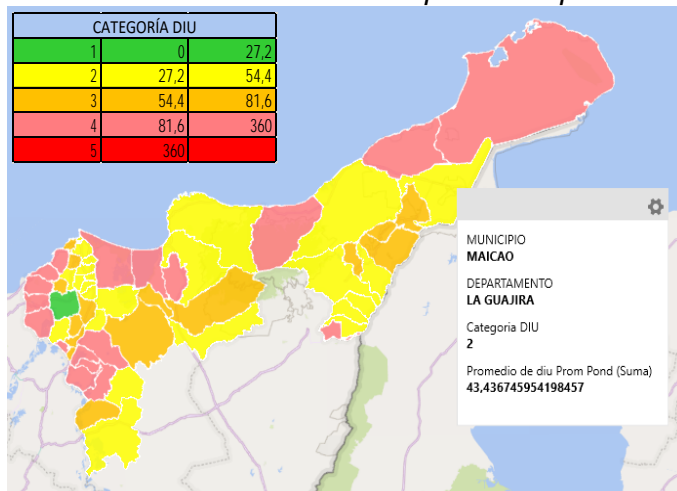
Fuente: CREG – elaboración SSPD/DTGE

En este sentido, los valores objetivos de duración y frecuencia, los cuales se utilizan como referencia en este análisis, para el año 2022 son 27,2 horas y 35,1 interrupciones. Con base en los valores de referencia para la duración y frecuencia de interrupciones durante el año 2022, definidos en la **Tabla 3**, la SSPD definió 5 categorías a través de múltiplos de dichos valores para analizar y evaluar la calidad individual en el territorio nacional durante el año 2022.

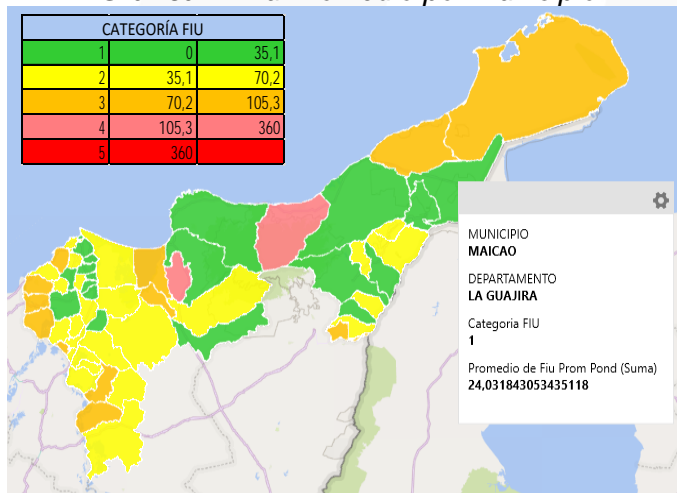
Los límites de las categorías 1, 2 y 3 representan múltiplos de los valores objetivo, es decir, 1,2 o 3 veces respectivamente. La categoría 4 representa los usuarios que, en términos generales, superan 3 veces los valores de referencia para el año 2021. La categoría 5 representa duración

y frecuencias que superan las 360 horas o 360 veces respectivamente. A continuación, se presentan los municipios del mercado AIR-E con sus respectivas categorías.

**Gráfica 6. Diu Promedio por Municipio**



**Gráfica 7. Fiu Promedio por Municipio**



Por último, se reitera que la Resolución CREG 015 establece en el numeral 5.2 Calidad del Servicio en los SDL que: *“la aplicación del esquema de incentivos y compensaciones descrito en este numeral no limita los derechos de los usuarios para reclamar ante el OR los perjuicios causados por la discontinuidad del servicio”*. En este sentido se le informa que usted tiene

derecho a reclamar los perjuicios que considere por las posibles afectaciones que ocurren en su infraestructura ocasionadas por el prestador AIR-E por vías judiciales. De advertir que existe alguna responsabilidad a consecuencia de un presunto incumplimiento, se predica lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994:

**“Artículo 11. Función social de la propiedad en las entidades prestadoras de servicios públicos.** *Para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen las siguientes obligaciones:*

(...)

*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.”*

Dado lo anterior, nos permitimos indicarle que si bien no se desconoce que es posible que se hayan podido presentar interrupciones en el servicio de energía eléctrica suministrado por parte de AIR-E, éstas, de acuerdo con los análisis realizados al interior de esta Dirección no superaron los límites establecidos por la CREG en la Resolución particular CREG 122 de 2020.

Por último, se reitera que la Resolución CREG 015 establece en el numeral 5.2 Calidad del Servicio en los SDL que: *«la aplicación del esquema de incentivos y compensaciones descrito en este numeral no limita los derechos de los usuarios para reclamar ante el OR los perjuicios causados por la discontinuidad del servicio».*

En este sentido se le informa que usted tiene derecho a reclamar los perjuicios que considere por las posibles afectaciones que ocurren en su infraestructura ocasionadas por el prestador AIR-E por vías judiciales. De advertir que existe alguna responsabilidad a consecuencia de un presunto incumplimiento, se predica lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994:

En relación con su petición, exista o no una responsabilidad civil contractual o extracontractual que genere perjuicios comprobados, como una indemnización por daño de equipos, rentabilidad económica o producción operativa dejada de percibir, no es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sino de la Jurisdicción Ordinaria Civil, por cuanto el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 dispuso que a esta entidad le compete el control y vigilancia de leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos y sancionar sus violaciones.

Finalmente, consideramos importante señalar el procedimiento que se debe surtir cuando existe inconformismo de los usuarios frente a las decisiones de la empresa respecto de la esencia del contrato de servicios públicos, de conformidad a lo establecido en la Ley 142 de 1994, Capítulo VII. “Defensa de los Usuarios en Sede de la Empresa”, en este sentido, contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, que realicen las empresas de servicios públicos domiciliarios, procede el

recurso de reposición y apelación, los cuales deben ser tramitados de la siguiente manera:

1. La petición, queja o reclamo se debe presentar ante la empresa de servicios públicos domiciliarios, quien debe brindar respuesta en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de la petición, queja y recurso. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la expedición de la respuesta para enviarle citación al usuario con el fin de que comparezca a la diligencia de notificación personal. Si el usuario no acude a la diligencia de notificación personal dentro de los cinco (5) 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 69 y S.S de la Ley 1437 de 2011.
2. 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 al usuario en el que se informe los motivos de la demora y la fecha en que se le dará la respuesta definitiva. Dicho termino de ampliación no podrá ser inferior a diez (10) ni mayor a treinta (30) días hábiles.
3. Si la empresa no contesta dentro de los quince (15) días hábiles se entenderá que la petición ha sido resuelta en forma favorable para el usuario, reconocimiento que deberá hacer la empresa dentro de las 72 horas siguientes al término señalado. Si no lo hiciere, el usuario 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.
4. 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 de la empresa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión; quien después de resolver el recurso de reposición y llegado al caso de continuar con una decisión no favorable, remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se tramite la apelación. Si el usuario no interpone los recursos en el término de ley, queda en firme la decisión tomada por la empresa.
5. En caso de que interponga los recursos dentro del término legal y la empresa niegue el recurso de reposición; 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 (5) días siguientes a la notificación de la decisión por parte de la empresa que niega el recurso.

Atentamente,



**ANTONIO JIMÉNEZ RIVERA**

Director Dirección Técnica de Gestión de Energía

Elaboró: Rafael Ricardo Rojas – Jairo Andrés Blandón – Nelson González - Darío Fernando Obando – Profesionales DTGE  
Revisó: Diego Fernando Borda – Darío Fernando Obando – Coordinadores  
Aprobó: Antonio Jiménez Rivera – Director DTGE