



20238702762961

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20238702762961

Fecha: 03/08/2023

GD-F-007 V.22

Página 1 de 3

Neiva, Huila

Señor (a):

ALFONSO SARMIENTO BERMUDEZ

Villanueva, Casanare

Asunto: Respuesta al radicado SSPD No. 20235292201182 del 16/06/2023

Respetado(a) señor(a).

En atención a la comunicación del asunto, mediante la cual presenta inconformidad por el alto cobro en la facturación del servicio de energía eléctrica, se le informa que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no puede resolver su solicitud, hasta cuando la empresa contra la cual presenta su inconformidad, conozca su reclamo y la resuelva en primera instancia.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 152 de la ley 142 de 1994 que establece, que hasta tanto la prestadora no resuelva primero su reclamo, esta superintendencia no puede revisar, si el actuar del prestador, es o no correcto.

Por lo anterior, su escrito se trasladó a la empresa prestadora **EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP**, mediante oficio No. 20238702762901 de fecha 03/08/2023.

Teniendo en cuenta su inconformidad, me permito informarle el proceso de reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios, así:

1. 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 siguientes a la expedición del acto, para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones, para que se notifique personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa dentro de los cinco días

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020, y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14/12/2020.

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

hábiles contados a partir del envío de la citación, ésta notificará la decisión 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. Notificación que se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino de conformidad con lo previsto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador, cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que requiera de su ampliación. En este caso se le deberá enviar una comunicación por parte del prestador en el que se informe los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta definitiva.

3. 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.

4. En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se 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 responderlo remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a fin de que se surta el recurso de apelación. Si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, queda en firme la decisión tomada por la empresa.

5. En caso de que interponga los recursos dentro del término legal y la empresa rechace el recurso subsidiario de apelación; con fundamento en el artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011, el usuario podrá interponer Recurso de Queja directamente ante la Superintendencia dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la notificación de dicho acto, solicitando se revise la decisión de la empresa, que niega el recurso de apelación, para lo cual deberá adjuntar copia de dicha decisión.

Una vez la Superservicios reciba el expediente por parte del prestador, se le informara de tal circunstancia oportunamente.

Frente a la presunta facturación por alto consumo en el servicio de energía eléctrica, tenga en cuenta lo señalado en el Concepto SSPD 317 de 2016 de la Oficina Jurídica:

“(…) La Ley 142 no establece parámetros sobre qué debe entenderse por desviación significativa, pero éstos han sido fijados en algunos casos por la regulación de cada sector.

La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), en la Resolución CREG 108 de 1997, artículo 37 ha expresado lo siguiente:

“Investigación de desviaciones significativas. Para elaborar facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumos anteriores.

Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato.

La Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

Lo anterior quiere decir que, cuando una empresa prestadora toma la lectura del medidor y observa un aumento o reducción del consumo a facturar, está frente a una desviación significativa, caso en el cual deberá investigar la causa que originó dicha situación y mientras lo hace, expedirá la factura promediando los últimos tres períodos si la factura es bimestral o los últimos seis períodos si la facturación es mensual. Al hallar la causa de la desviación significativa, las diferencias cobradas o por cobrar, serán abonadas o cargadas al usuario.

No puede la empresa, bajo ningún motivo, facturar el valor arrojado por la lectura del medidor cuando se halle frente a una desviación significativa, toda vez que como ya se indicó debe cumplir con el procedimiento indicado en el Estatuto Básico de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Ahora bien, respecto a la definición de los porcentajes de desviación significativa para el servicio de energía, debemos manifestar que tal como lo dispone el parágrafo primero del artículo 37 de la Resolución CREG 108 referida, los prestadores tienen libertad para establecer tales porcentajes, en el contrato de condiciones uniformes, cuestión diferente a la que sucede en el servicio de acueducto, donde el ente regulador sí dispuso los porcentajes que determinan la existencia de desviación significativa.

Teniendo en cuenta lo anterior, debemos referir que la regulación dio libertad a los entes prestadores del servicio público de energía, para determinar los porcentajes de desviación significativa en sus contratos de condiciones uniformes”

Se le invita a consultar la herramienta virtual “Te Resuelvo” en el link <https://teresuelvo.superservicios.gov.co>, donde podrá encontrar información sobre el estado de sus trámites y la radicación de peticiones, quejas y reclamos, habilitado por esta entidad para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP).

Por último, se le informa que esta entidad cuenta con la página web www.superservicios.gov.co, en donde encontrará información del sector de los mencionados servicios públicos domiciliarios y además podrá seguir a esta superintendencia en Facebook como Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y en Twitter como @Superservicios.

Cordialmente,



PATRICIA ALMARIO ORTIZ
Directora Territorial Suroriente

Proyectó: Shirley Cecilia Salcedo Rodríguez – Profesional Universitario.
Revisó: Camilo Andrés Muñoz Gutiérrez - Profesional Universitario.