



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios



20242015613061
Radicado No.: 20242015613061
Fecha: 06/12/2024 11:26:23

GD-F-007 V.24

Página 1 de 5

Bogotá D.C.

**Anónima
Calamar
Guaviare**
julietha281213@gmail.com

Asunto: Respuesta caso con Radicado No. SSPD No 20245294420942 del 04/10/2024

Respetado usuario:

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, relacionamos los diferentes radicados con los cuales se le ha dado trámite a su solicitud:

RADICADO	ASUNTO	TRÁMITE
20245294420942	Queja por inconformidades en la prestación del servicio de energía.	Se le requiere a la empresa con radicado SSPD 20242014790961
20245295236982	Respuesta de la EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE SA ESP	La empresa se pronuncia frente a las inquietudes contenidas en el radicado 20245294420942

Con base en lo anterior, se observa que el prestador se pronunció sobre su queja informando:

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. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

“(...) Como operador de red del departamento del Guaviare, es responsable de la Administración, Operación y Mantenimiento (AOM) de todas las redes eléctricas asociadas al Sistema de Distribución Local SDL y Sistema de Transmisión Regional STR.

En el transcurso del año la empresa ha presentado la quema de 10 transformadores de distribución en la zona rural de 5 kVA, en la localidad de calamar, los cuales a la fecha ya se han reinstalado.

Las redes eléctricas de la localidad de calamar tanto en media, como en baja tensión se encuentran operando con normalidad y no presentan afectación alguna, que impida la prestación continua del servicio

En cuanto a los Requerimiento. Radicado SSPD 20245294420942 del 04/10/2024. Radicado SSPD 20242014790961 de 10/10/2024; la empresa se permite informar que con la información suministrada en los diferentes radicados es imposible ubicar al peticionario, dado que no existe un NOMBRE, CODIGO USUARIO, DIRECCION, VEREDA O NOMBRE DEL PREDIO que permita identificar al suscriptor.

Así mismo las oficinas de la empresa de energía esta prestatas para la atención de los usuarios en las jornadas de 07:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00 de lunes a viernes Sede Municipio Calamar (Guaviare) Carrera 9 # 6 – 50 Barrio La Paz; además de existir un numero de atención telefónica 24 horas en el cual se pueden comunicar con los agentes de Call center +57 3187827947 (...)

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.

Por otro lado, de conformidad con el Código de Distribución de energía eléctrica, el Operador de Red es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de los sistemas de distribución.

En tales condiciones se tiene que siendo obligación principal la prestación continua y de buena calidad del servicio, es obligación de la prestadora del servicio realizar los mantenimientos de forma oportuna.

Como lo manifiesta el concepto 027 de 2011 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el caso del servicio de energía eléctrica el RETIE – Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – expedido por el Ministerio de Minas y Energía, contiene entre otras, las disposiciones asociadas con las especificaciones técnicas, distancias mínimas de seguridad, reglas básicas de trabajo y en general, los requisitos específicos para el proceso de Distribución de energía eléctrica. Además, las empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica deben tener normas obligatorias para ser cumplidas en su red conforme a los requerimientos de las disposiciones legales del Municipio. Se recomienda solicitar a dichas empresas los documentos mencionados que son de carácter público. Por otro lado, según lo establecido en la Resolución CREG 070 de 1998, el Operador de Red es el responsable por la administración, operación y mantenimiento de su sistema y, por tanto, es la entidad competente para reubicar,

remodelar o, en general, efectuar las obras en las redes a través de la cual se presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica.

En este sentido, es preciso informarle cuales son los requisitos necesarios inmersos en el contenido de una petición, lo anterior establecido en el artículo 16 de la ley 1755 de 2015, el cual establece que:

“(...) Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- 3. El objeto de la petición.*
- 4. Las razones en las que fundamenta su petición.*
- 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
- 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso. (...)”.*

Así mismo, el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, precisa:

“(...) Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. (...)”.

En consecuencia, se solicita ampliar la información suministrada en su petición en relación con **INDICAR LA INFORMACIÓN (UBICACIÓN EXACTA DEL TRANSFORMADOR QUE SE QUEMÓ EN EL MUNICIPIO DE CALAMAR GUAVIARE)**, para lo cual se le confiere un plazo máximo a un (1) mes al recibo de la presente comunicación para allegar la información complementaria.

En caso de no allegar la información requerida, esta Superintendencia, entenderá que ha DESISTIDO de la solicitud realizada, y por lo tanto se procederá al archivo de la misma.

Finalmente, es 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.

Cordialmente,



LUISA FERNANDA GUZMÁN MARTINEZ

Coordinadora Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Sector Energía y Gas

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020

Anexo: Radicado SSPD 20245295236982

Proyectó: Stephanie Zamora– Profesional GAIAG