

472

Remitente

Nombre Razon Social: SUPER SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.
Dirección: CARRERA 34 N.º 54-92
Ciudad: BUCARAMANGA SANTANDER
Departamento: SANTANDER
Codigo postal: 580003288
Envío: RA3997618280

Destinatario

Nombre Razon Social: GUSTO CASTELLANOS GOMEZ
Dirección: CARRERA 43 N.º 43-16
Ciudad: BUCARAMANGA SANTANDER
Departamento: SANTANDER
Codigo postal: 580005246
Fecha Admisión:

Superservicios
Intendencia de Servicios
Postales Domiciliarios



DEPARTAMENTO
NACIONAL DE PLANEACION



20228404616191

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20228404616191

Fecha: 18/10/2022

Página 1 de 1

Radicado No.:

V. 202210020981

Alcaldía de Bucaramanga

Fecha y Hora: 20/10/2022 12:12 PM

Consulte

en: <https://pqj.bucaramanga.gov.co/>

Bucaramanga, Santander - Colombia



NOTIFICACIÓN POR AVISO

LA DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la Resolución N.º SSPD 20228400884925 de fecha 29/09/2022 con el N.º de expediente 2021840390104642E por medio de la cual se resuelve un(a) Recurso y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra este acto administrativo no proceden recursos de conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso en el lugar de destino.

Cordialmente,

HERMAN RODRIGUEZ GUERRERO
Director Territorial Oriente

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

Anexos: Resolución
Proyectó: Walter Jaimes

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No.20201000057965 de 14 de diciembre del 2020

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 26 Norte nro. 6 Bis - 19. Código postal: 760046
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



20228400884925

PU-F-015 V.3

Página 1 de 5

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20228400884925 DEL 28/09/2022
Expediente No. 2021840390104642E

Por la cual se decide un Recurso de Apelación

**EL DIRECTOR TERRITORIAL ORIENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24, numerales 3 y 4 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada bajo el No. 20200320046780 del 22 de octubre de 2020, la señora **FRANCISCA BARRAGAN ANTOLINEZ**, reclama por cobro de \$361.517, donde estaba pagando \$35.000, el cual le parece exagerado dicho cobro, del código de usuario No 597681.

El prestador **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.**, mediante decisión No 20200330078524 de fecha 11 de noviembre de 2020, resolvió la reclamación presentada, en el sentido de NO acceder a la petición del usuario confirmando la recuperación de consumos en la factura 174604578.

La señora **FRANCISCA BARRAGAN ANTOLINEZ**, mediante radicado No. 20200320051422 del 20 de noviembre de 2020, presentó Recurso Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión tomada por el prestador.

A través Resolución No 20200330086886 de fecha 11 de diciembre de 2020, el prestador resolvió el recurso y concedió la apelación ante esta Superintendencia, la cual fue radicada bajo el No. 20218401672162 de fecha 02 de julio de 2021.

II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

Verificados los requisitos de admisibilidad de los recursos interpuestos, de conformidad con el Artículo 77 del C.P.A. y C.A.; 154 y 159 de la Ley 142 de 1.994, se encuentra que la señora **FRANCISCA BARRAGAN ANTOLINEZ**, presentó un escrito de recurso de reposición y en subsidio de apelación, sin embargo, se deberá estudiar el cumplimiento del lleno de los requisitos legales, que para tal efecto estableció la Ley 142 de 1994, en concordancia con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, motivo por el cual se procede a su estudio.

III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER EN APELACIÓN

El supuesto fáctico que se somete en segunda instancia a consideración de esta Dirección Territorial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y que constituye el debate jurídico a resolver en el presente caso, **consiste en determinar si la recuperación de consumos realizada por la empresa se encuentra ajustado al contrato de condiciones uniformes, la normatividad en servicios públicos domiciliarios y es llevada a cabo con el respeto de las garantías constitucionales y derecho de defensa que le asisten al usuario.**

IV. PRUEBAS OBRANTES EN EL EXPEDIENTE

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 26 Norte nro. 6 Bis - 19. Código postal: 760046
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

Las pruebas que se relacionan a continuación son las que obran dentro del expediente que envió el prestador para que se resolviera el recurso de apelación:

1. Solicitud en ejercicio de derecho de petición No. 20200320046780 del 22 de octubre de 2020
2. Decisión administrativa No 20200330078524 de fecha 11 de noviembre de 2020
3. Recurso de reposición y en subsidio de apelación radicado No. 20200320051422 del 20 de noviembre de 2020
4. Decisión administrativa No 20200330086886 de fecha 11 de diciembre de 2020
5. Soportes de notificación de las decisiones
6. Facturas de venta
7. Histórico de consumos
8. Evidencias fotográficas
9. Notificación de recuperación
10. Actas de visita
11. Otros Soportes

V. ANÁLISIS DEL DESPACHO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificadas por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, y el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020 de control y vigilancia frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, le corresponde resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 (modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001).

El artículo 154 *ibid*, estableció mecanismos que hacen posible la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores, entre ellos los de poder presentar reclamaciones ante las empresas prestadoras de servicios públicos, mediante derecho de petición. No obstante, la defensa permitida encuentra una limitante, en cuanto que establece que "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. (Subrayado fuera de texto)".

Bajo la anterior competencia, una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y teniendo en cuenta los argumentos de la recurrente y de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de **Energía Eléctrica**, esta Dirección se permite realizar en sede de apelación, el siguiente análisis:

El Artículo 150 de la Ley 142 de 1994, establece a favor de las empresas la posibilidad de recuperar consumos, teniendo como límite, por un lado, la caducidad de cinco meses; y por el otro el respeto de las garantías fundamentales mínimas que le asisten a los usuarios. A este respecto, se debe precisar que las actuaciones administrativas de las Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, son regladas, y deben ceñirse a la ley, más cuando de aplicar cobros se trata, de forma tal que la comunidad no quede sometida a la arbitrariedad o capricho de los empleados de la empresa prestadora del servicio público domiciliario. De esta manera, se materializa el mandato constitucional contenido en el artículo 4º Superior en cuanto es deber de toda persona en Colombia "acatar la Constitución y las leyes".

Así mismo las relaciones jurídicas entre las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios y los usuarios, se rigen por la Constitución Política, la ley, especialmente las Leyes 142 y 143 de 1994 y 689 de 2001; la regulación de las respectivas comisiones y, en particular, por el Contrato de Condiciones Uniformes o contrato de servicios públicos domiciliarios, tal como lo señala el artículo 128 de la ley 142 de 1994, así como todas aquéllas estipulaciones que la empresa de manera uniforme aplica en la prestación del servicio.

Todo lo anterior implica que quien se hace parte en dicho contrato, se compromete a sujetarse a las condiciones allí previstas para su prestación, es decir tanto la empresa como el usuario deben respetar cada una de las cláusulas contenidas en el contrato de condiciones uniformes, por su parte, al usuario hacer uso correcto del servicio contratado, no manipular las conexiones, acometidas o medidores, y garantizar que el prestador pueda tomar de forma oportuna y real la lectura del consumo siendo este el elemento principal del precio que se paga por el servicio recibido.

En esa medida, el suscriptor o usuario que incurra en alguna de esas conductas, además de hacerse acreedor a las consecuencias previstas en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994², que dicho sea de paso, solo pueden corresponder a la suspensión del servicio o a la terminación del contrato, debe reconocer al prestador el valor real, del consumo efectivamente realizado y que por las causas, que le corresponde al prestador probar, no pudo determinarse.

Ahora si bien es cierto que la empresa en virtud del artículo 150 de la Ley 142 de 1.994, puede efectuar la facturación de dichos consumos, su determinación para ser recuperado, procede única y exclusivamente como lo dispone el inciso segundo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, esto es: (i) por promedio de los últimos consumos registrados del mismo suscriptor, (ii) por promedio de otros suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o (iii) por aforos individuales; situación que debe encontrarse definida en el contrato de condiciones uniformes.

Cabe resaltar que la limitación temporal establecida en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, impone además una carga legal para los prestadores y es que solo pueden recuperar consumos para aquellos periodos en que efectivamente **puedan probar** y tengan claro las causas por la que existió irregularidad o anomalía que no permitió tomar de forma oportuna y real las lecturas del consumo y que finalmente viabiliza la recuperación o cobro de los mismos.

En consecuencia, para hacer efectivo el derecho constitucional al debido proceso y derecho defensa es necesario que en los contratos de servicios públicos exista un acápite que regule estos procedimientos, así como la forma de determinar con claridad los consumos dejados de facturar.

Descendiendo al caso que nos ocupa encontramos que la empresa **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. - ESSA E.S.P - MAURICIO MONTOYA BOZZI**, allega al expediente como fundamento a su decisión de recuperación de consumos, acta de visita 19292831 de fecha 19 de agosto de 2020 en la cual se determino "...Se realiza visita técnica encontrado predio con medidor A1 electrónico con ciclométrico unidireccional ubicando en caja metálica con acometida concéntrica 1*8+8 con protección 1*30 AMP medidor encontrado no pulsa no íntegra se retira medidor encontrado se envía a laboratorio ESSA se instala medidor A1 electrónico con display unidireccional se le realizan pruebas al medidor instalado con equipo avm saliendo conforme se afora en presencia del usuario, se toma registro fotográfico se finaliza proceso. ..."

Así mismo, observa el despacho que la empresa pretende recuperar los meses de **MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2020**, por total de consumo a recuperar **980 kwh**, por valor de **\$331.611**.

Así mismo y teniendo en cuenta que el contrato de condiciones uniformes señala: **CLÁUSULA 44.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO Y VALORES DEJADOS DE FACTURAR**. La EMPRESA, procederá a determinar el consumo no registrado de acuerdo a los siguientes parámetros:

IRREGULARIDAD Y/O ANOMALÍA ATRIBUIBLE AL USUARIO

El consumo dejado de facturar corresponde a la diferencia entre el consumo estimado, según el aforo de carga individual y los consumos anteriores facturados a la visita de inspección y verificación de las instalaciones eléctricas y/o equipos de medida.

El valor del consumo mensual del servicio de energía eléctrica dejado de facturar (VCDF), se determinó como el producto entre el consumo dejado de facturar (CDF) y el valor de la tarifa vigente (TV), aplicando el valor del subsidio y/o contribución, según sea el caso.

$$VCDF = ((CDF * TV)) (-/+ subsidios y/o contribuciones)$$

Dónde:

- VCDF: Valor consumo dejado de facturar
- CDF: Consumo dejado de facturar (Kwh)
- TV: Tarifa vigente

Para hallar el consumo dejado de facturar (CDF) se utilizó el siguiente método:

•Promedio Histórico o promedio del estrato

$$CDF = ((CP * TP) - CF)$$

Dónde:

- CDF = Consumo dejado de facturar. (en kilovatios hora mes).
- CP = Consumo Promedio. (en kilovatios hora mes).
- CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).
- TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

Cuando no sea posible realizar el aforo o determinar la carga conectada, se tomará como carga instalada (CI), el setenta por ciento (70%) del menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de corriente y potencial o las protecciones.

En los casos donde se especifique o determine una carga conectada a una acometida o derivación no autorizada o clandestina, para efectos del cálculo del valor en pesos del consumo dejado de facturar (VCDFAforo), se tomará como carga instalada (CI) dicho valor y el consumo facturado en el periodo a recuperar en kWh. (CF) se tomará como cero.

Visto lo anterior, se tiene que la empresa no logró demostrar desde qué mes inició la anomalía, ni cuanto perduró en el tiempo, tampoco se establece con claridad la metodología usada para calcular el consumo facturado; razón por la cual el despacho ordena modificar la decisión empresarial, en el sentido de ajustar el valor de la recuperación a un solo mes, que corresponde a aquel en el cual se encontró el hallazgo, para el caso en estudio corresponde a **AGOSTO DE 2020**.

Por tanto, en ausencia de elementos probatorios adicionales, el prestador **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. - ESSA E.S.P** solo podría recuperar los consumos para el periodo en que realizó la visita y en últimas logró probar la existencia de la irregularidad, lo cual para este caso correspondería a **AGOSTO DE 2020**, analizados los documentos allegados por la empresa, se evidencia que pretende recuperar los periodos de **MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2020**, el cual solo tendría derecho a recuperar el mes de **AGOSTO DE 2020**, periodo donde se prueba la anomalía.

De acuerdo a todo lo expuesto este Despacho **MODIFICA** la decisión empresarial de recuperación de consumos, ordenando retirar de la facturación el valor correspondiente al concepto de energía recuperada.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- MODIFICAR: la decisión empresarial No. 20200330078524 de fecha 11 de noviembre de 2020, en la cuenta suscriptor No. 597681, y en su lugar se ordenará a la entidad prestadora retirar los meses de mayo, junio y julio de 2020, por concepto de consumos de energía no facturada, quedando así un consumo a recuperar para el mes de agosto de 2020, por valor de \$143.079 conforme a las razones expuestas en esta decisión.

PARÁGRAFO: El prestador deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su ejecutoria. Vencido este término y a más tardar al día hábil siguiente a su vencimiento, el prestador deberá enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, constancia del cumplimiento acompañada de las pruebas respectivas, incluyendo el número o radicado del oficio mediante el cual le informó al usuario la aplicación de la orden impartida por la SSPD. El incumplimiento de esta obligación generará la imposición de las sanciones previstas en el artículo 90 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución a **FRANCISCA BARRAGAN ANTOLINEZ** quien recibe notificaciones en la KR 29C 47A 07 Bellavista, de la ciudad de Girón / Santander, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir

la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al Representante Legal de la empresa **ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. - ESSA E.S.P - MAURICIO MONTOYA BOZZI**, o a quien haga sus veces, quien puede ubicarse en la CRA 19 N° 24 - 56 de la ciudad de Bucaramanga / Santander, para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa de la prestadora para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica: essa@essa.com.co.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos por encontrarse agotada la vía administrativa.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bucaramanga,


HERMAN RODRIGUEZ GUERRERO.
Director Territorial Oriente

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publica las resoluciones SSPD N° 20201000057305 y SSPD N° 20201000057315 por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Proyectó: ROBERTO JAIMES PLATA. - Abogado Contratista
Aprobó: HERMAN RODRÍGUEZ GUERRERO – Director Territorial Oriente