



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 9 DE 2023

(enero 10)

Ref. Solicitud de concepto⁽¹⁾

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020⁽²⁾, la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios”.

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011⁽³⁾, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁽⁴⁾.

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

“(...) quisiera realizar una consulta acerca de quién responde por los electrodomésticos dañados a causa de las tormentas eléctricas los trueno (...)”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁽⁵⁾

Resolución CREG 070 de 1998⁽⁶⁾

Concepto SSPD-OJ-2022-235

CONSIDERACIONES

De forma previa y con el fin de emitir un concepto de carácter general, es preciso indicar que en sede de consulta no es posible emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia y no tienen carácter obligatorio o vinculante, siendo que se expiden conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

En este sentido, en el presente concepto se efectuarán algunas consideraciones relacionadas con los siguientes ejes temáticos (i) falla en la prestación del servicio; y (ii) responsabilidad por los daños de electrodomésticos.

(i) Falla en la prestación del servicio.

El concepto de falla en la prestación del servicio, así como las reparaciones que por tal causa se generan, se encuentran contemplados en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, de la siguiente forma:

“Artículo 136. Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio.

La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas”. (Subrayas fuera del texto)

“Artículo 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.

137.2. A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.

137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas <sic> el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas <sic> el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa”. (Subrayas fuera del texto)

De las disposiciones mencionadas es dable señalar que, dentro de las obligaciones principales a cargo del prestador del servicio, se encuentran las contempladas en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, referentes a que la prestación debe ser efectuada de forma continua, y que el servicio que se suministra debe ser de buena calidad.

En este sentido, cuando el cumplimiento de estas dos obligaciones se ve afectado, el prestador incurre en lo que el legislador denominó falla en la prestación del servicio, la cual a su vez genera la necesidad de que se realicen las reparaciones a que alude el artículo 137 transcrito.

Al respecto, la disposición mencionada determina que para que operen los descuentos en el cobro del servicio, es necesario que la falla se prolongue de forma continua por un periodo igual o superior a quince (15) días; por su parte, en el caso de la indemnización de perjuicios, su reconocimiento se encuentra sujeto a que no existan causales de fuerza mayor o caso fortuito como generadores de la falla.

Sin perjuicio de lo anterior, vale precisar que es predicable la ocurrencia de falla en la prestación del servicio, aunque ocurra como resultado de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, motivo por el cual la ley prevé que, en tales eventos, si bien no procede la indemnización de perjuicios, sí es factible solicitar las reparaciones contenidas en los mencionados numerales 137.1 y 137.2. Ello, por cuanto el incumplimiento del prestador de sus obligaciones contractuales frente a la calidad y continuidad del servicio, a pesar de que pueda ser ocasionado por la ocurrencia de tales situaciones, no implica que no haya existido la falla del servicio mencionada.

En este sentido es importante tomar en consideración que, tal como ocurre en cualquier actuación judicial o administrativa que tenga como fundamento un incumplimiento de las obligaciones contractuales, y por ende, de las normas que lo gobiernan, corresponderá a la autoridad administrativa o al juez de la causa, adelantar las actuaciones encaminadas a determinar la real existencia del evento de fuerza mayor o caso fortuito, ya que ello será necesario para establecer la responsabilidad de quien incumple.

Sobre este particular es de indicar, que a voces de lo dispuesto en el artículo 64 del Código Civil, “*Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto o que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.*”

En este sentido y conforme con la definición dada por el legislador, es dable inferir que la fuerza mayor y el caso fortuito hacen referencia a acontecimientos imprevisibles, irresistibles y externos a la actividad normal de quien debe dar cumplimiento a una obligación, y que ocurren por causas extrañas que no se le pueden atribuir, en razón a su imposibilidad absoluta de enfrentarlos, lo que genera en consecuencia, que tales circunstancias sean consideradas como exonerativas de responsabilidad, cuya evaluación en todo caso, deberá ser efectuada por el juez o la autoridad competente, en cada caso concreto.

(ii) Responsabilidad por los daños de electrodomésticos.

Antes de entrar a analizar el tema de la responsabilidad frente a los daños, es de precisar que en consonancia con lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, el artículo 6° de la Ley 143 de 1994, dispone:

“Artículo 6° Las actividades relacionadas con el servicio de electricidad se regirán por principios de eficiencia, calidad, continuidad, adaptabilidad, neutralidad, solidaridad y equidad.

(...)

En virtud del principio de calidad, el servicio prestado debe cumplir los requisitos técnicos que se establezcan para él.

El principio de continuidad implica que el servicio se deberá prestar aún en caso de quiebra, liquidación, intervención, sustitución o terminación de contratos de las empresas responsables del mismo, sin interrupciones diferentes a las programadas por razones técnicas, fuerza mayor, caso fortuito, o por las sanciones impuestas al usuario por el incumplimiento de sus obligaciones (...)”.

Ahora bien, en lo referente a la responsabilidad del prestador del servicio de energía, frente a los daños de electrodomésticos de los usuarios del servicio, es importante tener claridad acerca de dos situaciones diferentes (i) si el daño se presentó por un incumplimiento del prestador de sus obligaciones principales; o (ii) si el daño fue ocasionado por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, es decir, por situaciones ajenas a su voluntad.

2.1. En el primer evento, esta Oficina Asesora Jurídica ha emitido diversos pronunciamientos, entre ellos, el contenido en el Concepto SSPD-OJ-2017-348 en el que manifestó:

“(...) en referencia a la calidad con que debe ser prestado el servicio de energía la Comisión de Energía y Gas expidió la Resolución CREG 70 de 1998, mediante la cual se establece el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, y en punto del tema que se estudia, estableció en su numeral 6.2.3 los denominados instrumentos financieros para garantizar la calidad de la potencia suministrada, señalando que el operador deberá constituir un instrumento financiero que ampare a los usuarios conectados a su sistema en determinados niveles por daños y perjuicios que se causen por el incumplimiento de los estándares de la calidad de la potencia suministrada, cuyo cubrimiento será determinado de conformidad con lo establecido en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, con lo cual se abre el camino para procurar la indemnización por fallas en la calidad que ocasionen daños a los usuarios.

Por otro lado, en el Reglamento de Distribución que se analiza, aparece que en todo caso cuando quiera que un Usuario se vea perjudicado por una acción u omisión del operador (OR), deberá interponer el reclamo ante dicha empresa, quién deberá responder dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, permitiendo la norma que el operador asuma de manera directa la indemnización a que haya lugar, cuando considere que existen fundamentos suficientes, o remitir el reclamo a la entidad financiera que estuviere garantizando los daños y perjuicios.

En tales condiciones se tiene que siendo obligación principal la prestación continua y de buena calidad del servicio, la cual debe estar incluida dentro de las condiciones uniformes del contrato, de tal suerte que dichas obligaciones de la prestadora en relación con los niveles de tensión, inmersos en los estándares de calidad previstos, resultan susceptibles de ser reclamadas ante la prestadora, quien podrá indemnizar directamente o a través de la aseguradora con quien contrate la protección por responsabilidad contractual y extracontractual.

En caso de negativa de la prestadora, se presenta una negativa de cumplimiento de las obligaciones del contrato por lo que resulta susceptible del recurso de reposición y en subsidio de apelación a fin de agotar la vía gubernativa y poder acudir a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, competente para conocer de los contratos de servicios públicos.

Valga anotar que en la Resolución CREG 70 de 1998, a la cual nos venimos refiriendo, fija los indicadores de calidad del servicio con que debe comportarse el operador con ocasión de la suspensión del servicio y se definen y hacen operativos los criterios técnicos de calidad, confiabilidad y seguridad del servicio de energía eléctrica, en los cuales se definen los niveles de tensión con que debe ser prestado el servicio.

Conviene en todo caso señalar que los daños que se producen en los aparatos eléctricos con ocasión de cortes del servicio se dan en dos casos: eventos no programados, que son aquellos que ocurren súbitamente y causan un efecto operacional en el Sistema del OR y pueden o no causar efectos en la operación del SIN (Sistema Interconectado Nacional) y los eventos programados, que son aquellos eventos planeados por el OR

que causan un efecto operacional en el Sistema del OR y pueden o no causar efectos en la operación del SIN, los cuales deben ser avisados a los usuarios con la antelación prevista por la Resolución CREG 70 de 1998.

Así mismo, la resolución en cita en su artículo 4.3.3 se refiere a las protecciones que el usuario debe disponer a efectos de evitar daños con ocasión de cortes en el servicio, para lo cual debe contar con esquemas de protecciones compatibles con las características de su carga que garantice la confiabilidad, seguridad, selectividad y rapidez de desconexión necesarias para mantener la estabilidad del sistema, indicando, además, que el usuario deberá instalar los equipos requeridos de estado sólido, de tecnología análoga o digital que cumplan con la Norma IEC 255, con lo que el usuario se hace también responsable de evitar daños en sus bienes eléctricos.

En este sentido la responsabilidad por los daños que se produzcan en bienes muebles eléctricos de un usuario, resulta compartida y no se puede predicar que en todos los casos esté a cargo de la prestadora, sino que se debe analizar cada caso en concreto y de conformidad con las pruebas existentes determinar quién ha incumplido la normatividad y quién resulta responsable de haber omitido el deber de cuidado, además de establecer si existieron circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

Finalmente, en lo referente a la responsabilidad civil contractual, debe señalarse en todo caso que el daño resulta indemnizable cuando en forma ilícita es causado por alguien diferente a la víctima para lo cual requiere del lleno de algunos requisitos, entre ellos que el perjuicio debe ser directo, es decir, que debe existir nexo causal entre quien produce el hecho dañoso y el daño mismo. Para tales efectos, deberá examinarse probatoriamente quién resulta agente del hecho dañoso y qué deberes de cuidado existían para la víctima a fin de determinar la culpa y con ello la necesidad de reparación.

En otros términos, si la prestadora no tuvo el cuidado de procurar un nivel de tensión adecuado, de calidad o efectuar medidas preventivas a fin de no afectar a su usuario, es susceptible de responsabilidad; en cambio, si el usuario tenía conocimiento de la suspensión del servicio y no procuró contar con los mecanismos o instrumentos de protección necesarios, podría resultar responsable de faltar a su deber de cuidado. Como se anotó cada circunstancia debe ser analizada de manera específica (...)" (Subrayas fuera de texto)

2.2. En el segundo caso, esto es, cuando el daño fue ocasionado por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, es decir, por situaciones ajenas a la voluntad del prestador, es de precisar lo siguiente:

El numeral 11.9 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994, determina que "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." Ello es consonante con el principio general de responsabilidad consagrado en el derecho privado, de acuerdo al cual, quien cause un daño, se encuentra obligado a repararlo, lo que permite colegir que si el prestador es el causante del daño, es responsable de resarcirlo.

Lo anterior significa *contrario sensu*, que cuando el daño se presenta por situaciones ajenas al prestador, como ocurre en aquellos eventos de fuerza mayor o caso fortuito, no podemos hablar de responsabilidad civil contractual, pues el daño no se deriva de un incumplimiento del contrato celebrado entre las partes, sino de un evento de la naturaleza imposible de resistir por parte del prestador, y que por ende, constituye un eximente de responsabilidad, como se indicó previamente, siempre y cuando se demuestre tal circunstancia.

Para tales efectos, será necesario que se examine probatoriamente, quién o cual fue el agente generador del hecho dañoso, con el propósito de determinar en cabeza de quien se encuentra la responsabilidad de su ocurrencia, así como la necesidad de reparación.

En este sentido y en razón a que conforme se manifiesta en la consulta, el hecho dañoso no se originó en la deficiente prestación del servicio, y tampoco tiene como origen la ejecución del contrato de servicios públicos

celebrado entre el prestador y el usuario, es dable concluir que no se encuentra dentro de la órbita competencial de la Superservicios, determinar este tipo de responsabilidades.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- Dentro de las obligaciones principales a cargo del prestador del servicio, se encuentran las contempladas en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, referentes a que la prestación debe ser efectuada de forma continua, y que el servicio que se suministra debe ser de buena calidad. Esto significa que cuando el cumplimiento de estas dos obligaciones se ve afectado, el prestador incurre en lo que el legislador denominó, falla en la prestación del servicio, la cual a su vez genera la necesidad de que se realicen las reparaciones a que alude el artículo 137 ibídem.

- Para que operen los descuentos en el cobro del servicio, es necesario que la falla se prolongue de forma continua por un periodo igual o superior a quince (15) días; por su parte, en el caso de la indemnización de perjuicios, su reconocimiento se encuentra sujeto a que no existan causales de fuerza mayor o caso fortuito como generadores de la falla. En todo caso, es predicable la ocurrencia de falla en la prestación del servicio, así sea el resultado de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, ya que si bien no procede la indemnización de perjuicios, sí se pueden solicitar las demás reparaciones.

- Conforme con la definición contenida en el artículo 64 del Código Civil, la fuerza mayor y el caso fortuito hacen referencia a acontecimientos imprevisibles, irresistibles y externos a la actividad normal de quien debe dar cumplimiento a una obligación, y que ocurren por causas extrañas que no se le pueden atribuir, en razón a su imposibilidad absoluta de enfrentarlos, lo que genera en consecuencia, que tales circunstancias sean consideradas como exonerativas de responsabilidad, cuya evaluación en todo caso, deberá ser efectuada por el juez o la autoridad competente, en cada caso concreto.

- En el Reglamento de Distribución del servicio de energía eléctrica, cuando un usuario se vea perjudicado por una acción u omisión del operador de red, debe reclamar ante el prestador, quién deberá responder dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, y asumir directamente la indemnización a que haya lugar, cuando considere que existen fundamentos suficientes, o remitir el reclamo a la entidad financiera que estuviere garantizando los daños y perjuicios.

- La responsabilidad por los daños que se produzcan a los bienes muebles eléctricos de un usuario del servicio de energía, es compartida por quienes son parte en el contrato de servicios públicos, sin que sea factible indicar que en todos los casos la responsabilidad sea del prestador o del usuario, toda vez que se debe analizar cada caso en concreto, y de acuerdo a las pruebas existentes, se podrá determinar cuál de ellos ha incumplido la normativa que contempla las obligaciones a su cargo, para a su vez determinar, quien es el responsable por haber omitido el deber de cuidado. De igual manera será necesario determinar, si en estos casos, existieron circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

- Cuando el daño se presenta por situaciones ajenas al prestador, como ocurre en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, no se puede hablar de responsabilidad civil contractual, pues el daño no se deriva de un incumplimiento del contrato celebrado entre las partes, sino de un evento de la naturaleza imposible de resistir por parte del prestador y que, por ende, constituye un eximente de responsabilidad, siempre y cuando se demuestre tal circunstancia.

Para tales efectos, será necesario que se examine probatoriamente, quién o cual fue el agente generador del hecho dañoso, con el propósito de determinar en cabeza de quien se encuentra la responsabilidad de su ocurrencia, así como la necesidad de reparación.

- En este sentido y en razón a que conforme se manifiesta en la consulta, el hecho dañoso no se originó en la deficiente prestación del servicio, y tampoco tiene como origen la ejecución del contrato de servicios públicos celebrado entre el prestador y el usuario, es dable concluir que no se encuentra dentro de la órbita competencial de la Superservicios, determinar este tipo de responsabilidades.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-iuridica-del-sector>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica.

<NOTAS PIE DE PÁGINA>

1. Radicado 20225293018842

TEMA: FALLA EN EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Subtemas: Responsabilidad por los daños de electrodomésticos.

2. *“Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.*

3. *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

4. *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*

5. *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.*

6. *“Por la cual se establece el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional”.*

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.