

## CONCEPTO 684 DE 2014

(19 agosto)

### SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Asunto: Ref. Su solicitud concepto<sup>(1)</sup>

Manifiesta el solicitante en su consulta, que: “Debido a las interrupciones en el servicio,... se me han dañado varios de los electrodomésticos... decidí hacer un justo reclamo a EDEQ, el cual ellos responden que no tienen responsabilidad... con el argumento 'según testimonio verbal de la persona que se encontraba en el predio al momento de la visita, la situación climatológica en el momento de la ocurrencia de los daños, fue de lluvias'... el argumento de lluvias durante esa interrupción de servicio no fue presentado por mí, porque esto es muy falso... Basados en eso, EDEQ argumenta que 'De esta información, se concluye que las causas que ocasionaron el evento, fueron originadas por condiciones externas a la organización...'”

Con fundamento en lo manifestado, se solicita concepto jurídico en relación con la siguiente inquietud: “**...quiero solicitar el concepto de legalidad de la respuesta recibida por parte de EDEQ...**”

Antes de suministrar una respuesta a sus inquietudes, es preciso advertir que el presente documento se formula con el alcance previsto en el Artículo [28](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>(2)</sup>, toda vez que los conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en respuesta a una petición en la modalidad de consulta, constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Entidad ni tienen carácter obligatorio ni vinculante.

Por otra parte, de conformidad con lo establecido en el párrafo primero<sup>(3)</sup> del artículo [79](#) de la Ley 142 de 1994<sup>(4)</sup>, modificado por el artículo [13](#) de la Ley 689 de 2001<sup>(5)</sup> esta Superintendencia no puede exigir que los actos o contratos de las empresas de servicios públicos se sometan a su aprobación, pues de hacerlo se podría configurar una extralimitación de funciones, así como la realización de actos de coadministración a sus vigiladas.

En tal virtud, tanto las preguntas como las respuestas, deben darse en forma que puedan predicarse de cualquier asunto en circunstancias similares, razón por la cual no puede esta Oficina entrar a resolver situaciones particulares que puedan ser objeto de conocimiento posterior por parte de la Superintendencia.

Reiterando lo ya señalado, es preciso indicar que de acuerdo con lo establecido en el párrafo primero del artículo [79](#) de la Ley 142 de 1994, esta Superintendencia no puede exigir, en ningún caso, que los actos o contratos de una empresa de servicios públicos se sometan a su aprobación previa, ya que ello constituiría actos de coadministración por parte de la entidad de vigilancia y control.

No obstante lo anterior, con el propósito de brindar algunos elementos de juicio en relación con el tema consultado, es preciso señalar que en relación con la responsabilidad de los prestadores, frente a los daños que se ocasionan al usuario, como consecuencia de la prestación del servicio público, esta Oficina Asesora Jurídica manifestó a través del concepto SSPD-OAJ-2000-[344](#), lo siguiente:

**“Responsabilidad de las prestadoras con ocasión de daños producidos a un usuario y mecanismos de defensa disponibles.**

En principio, el artículo [137](#) de la Ley 142 de 1994 establece las reparaciones a que tiene derecho el suscriptor o usuario, cuando se presente **una falla en la prestación del servicio**, la cual ha sido definida como el **incumplimiento de la prestación continua** de un servicio de buena calidad, siendo la obligación principal de la empresa de conformidad con las voces del artículo [136](#) eiusdem.

Así las cosas **la falla en el servicio se refiere a la suspensión por parte del prestador de la continuidad en el servicio y la Ley [142](#) de 1994 prevé un régimen de indemnización por dicha causa, sin que el legislador haya desarrollado de manera específica el tema de la responsabilidad con ocasión de daños sufridos por el suministro inadecuado de energía eléctrica.**

Ahora bien, en referencia a la calidad con que debe ser prestado el servicio de energía la Comisión de Energía y Gas expidió la Resolución CREG [070](#) 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)<sup>(6)</sup>, deberá interponer el reclamo ante dicha empresa, quien 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, de conformidad con los artículos [132](#) y [134b](#) del C.C.A.

Valga anotar que en la Resolución CREG [070](#) 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 070 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 analógica 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<sup>(7)</sup> 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.” (Negrilla fuera del texto)

De igual forma, mediante Concepto SSPD–OAJ-2007-[307](#), está Oficina Asesora Jurídica señaló en relación con los daños causados a los electrodomésticos, lo siguiente:

### **“3. Medidas en casos de daños a artefactos eléctricos.**

Respecto a la situación planteada relacionada con las quemaduras de redes trenzadas que causan daños en los aparatos eléctricos debe investigarse realmente cuál es la causa de tal situación por parte de la empresa.

**En todo caso debe tenerse en cuenta que es obligación de las empresas la prestación continua y de buena calidad del servicio, la cual debe estar incluida dentro de las condiciones uniformes del contrato.**

De otra parte la empresa debe cumplir con los estándares de calidad establecidos en la Resolución CREG 070 de 1998, mediante la cual se establece el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, expedida por la Comisión de Energía y Gas.

La determinación de si hay abuso de posición dominante debe establecerse dentro de una investigación administrativa si a ello hay lugar.

En todo caso, es necesario tener en cuenta que en virtud del contrato de condiciones uniformes, el suscriptor o usuario tiene derecho a presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos (artículo [152](#) y siguientes de la ley 142 de 1994).”

En este orden de ideas y atendiendo lo señalado por las disposiciones regulatorias referidas, es dable concluir, que existen obligaciones a cargo de las dos partes que conforman la relación contractual en la prestación del servicio público domiciliario de energía, motivo por el cual, la definición de las situaciones particulares que se presenten, dependerá del cumplimiento de las mismas por las partes y de las circunstancias particulares que se presenten en cada caso, para efectos de determinar en cabeza de quien está la responsabilidad. En todo caso, para efectos de determinar la responsabilidad, se deberá seguir el procedimiento establecido para el efecto en el contrato de condiciones uniformes.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la siguiente dirección: [www.superservicios.gov.co/basedoc/](http://www.superservicios.gov.co/basedoc/). Ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios y en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

MARINA MONTES ÁLVAREZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Yolanda Rodríguez Guerrero – Asesora Oficina Asesora Jurídica

NOTAS AL FINAL:

1. Radicado 20145290321892

Tema: TEMA: DAÑO EN ELECTRODOMÉSTICOS. Subtemas: Disponibilidad del servicio.

2. Ley [1437](#) de 2011.

3. PARÁGRAFO PRIMERO: En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya. El Superintendente podrá, pero no está obligado, visitar las empresas sometidas a su vigilancia, o pedirles informaciones, sino cuando haya un motivo especial que lo amerite. .

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

5. “Por la cual se modifica parcialmente la Ley [142](#) de 1994”.

6. Operador de Red de STR's y/o SDL's (OR). Es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR's y/o SDL's aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos.

7. TAMAYO JARAMILLO, Javier. De la Responsabilidad Civil. Tomo II. Ed. Temis. Bogotá. 1990. Pág. 5 y ss.