

Cartago, 09 de septiembre de 2024

Señor

VIDAL ALVARES TABORDA

CLL 5 10 111 - SAN JOSE

MATRÍCULA No **1816935**

REFERENCIA: Respuesta a Proceso N° **8748336**

Asunto: Respuesta al traslado 20228002969712 de la SSPD del 02/08/2022, recibido por la empresa mediante correo electrónico el día 26/08/2024.

Radicado padre: Radicado SSPD No. 20228002969712 del 02/08/2022. Expediente No. 2022800380717899E

Ref.: Solicitud Investigación por Silencio Administrativo Positivo en contra de la EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP

La **EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P**, con el fin de demostrar que no existe mérito para conceder acaecimiento de silencio administrativo positivo, se brinda respuesta a la presente solicitud trasladada a la empresa mediante radicado 20228002969712 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, donde el usuario señaló:

"El prestador no contestó lo que se estaba reclamando de fondo.

Reconozco los efectos administrativos de esta solicitud y solicito me sea otorgada la calidad de tercero afectado ya que el resultado de esta petición puede afectar mis intereses particulares.

Autorizo voluntariamente al prestador del servicio público ante el cual radico la petición y a la Superservicios para (i) el uso de mis datos personales de acuerdo con la Ley 1581/2012.

Informo que NO he presentado petición, recurso o solicitud ante la Superservicios sobre los mismos hechos aquí mencionados."

Una vez verificada la información contenida en nuestro Sistema de Administración Comercial (SAC) sobre la matrícula 1816935, nos permitimos manifestar que:

Primero, el día 30 de noviembre de 2021, el señor VIDAL DE JESUS ALVAREZ TABORDA presentó solicitud radicada bajo proceso No. 7454786, donde manifestó:

"usuario en sala radica derecho de petición solicitando la revisión de un poste ubicado esta dirección CLL 5 10 111 - SAN JOSE ya que como indica el usuario está impidiendo la construcción de una segunda planta y la venta del predio. Se le indica que la empresa verificará la situación y le dará respuesta a la misma. no aporta correo electrónico ni teléfono de contacto".

De acuerdo con lo dispuesto por la ley 142 de 1994, esta empresa cuenta con él término de 15 días hábiles para dar respuesta a la petición de información, contados a partir de la fecha de su presentación, es decir que esta compañía tenía plazo hasta el día 22 de diciembre de 2021 para darle respuesta a la solicitud del usuario, de modo tal que, el día 14 de diciembre de 2021 se emitió Respuesta al Proceso No. **7027549**; es decir, dentro del término legal.

Cartago:

Referencia: Respuesta Proceso N.º 7027549

Cordial saludo,

Considerando que el señor **VIDAL DE JESUS ALVAREZ TABORDA** presentó derecho de petición bajo el radicado N **7027549** donde solicita:

"usuario en sala radica derecho de petición solicitando la revisión de un poste ubicado esta dirección CLL 5 10 111 - SAN JOSE ya que como indica el usuario esta impidiendo la construcción de una segunda planta y la venta del predio. Se le indica que la empresa verificara la situación y le dará respuesta a la misma."

Dando respuesta a su solicitud, la Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P se permite informar que se realizó visita técnica y se determinó que su solicitud es viable, por lo anterior se programa reubicación de poste. Dicha reubicación será atendida en el mes de junio dado que debemos cumplir con trabajos programados con anterioridad. Se anexa registro fotográfico.



Posteriormente, el día 01 de julio de 2022 el usuario VIDAL DE JESUS ALVAREZ TABORDA radica solicitud No. 7454786, indicando:

"usuario se acerca reiteradamente en sala inconforme solicitando que sea atendida su solicitud proceso nro. 7027549. se envía correo área encargada solicitando fecha de ejecución y aclaración para el usuario solicita ser informado vía telefónica 3165411774"

Por lo anterior, la empresa emitió respuesta No. 7454786, notificada al usuario de manera personal indicando lo siguiente:

Referencia: Respuesta Proceso N.º 7454786

Cordial saludo,

Considerando que el señor **JESUS TABORDA** presentó derecho de petición bajo el radicado **7454786** donde solicita:

"Usuario se acerca reiteradamente en sala inconforme, solicitando que sea atendida su solicitud proceso nro. 7027549. Se envía correo área encargada solicitando fecha de ejecución y aclaración para el usuario. Solicita ser informado vía telefónica 3165411774."

Dando respuesta a su solicitud, la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. se permite informar que, la solicitud ya fue atendida mediante orden de trabajo **14450** el día 14 de julio del 2022, donde se instaló poste nuevo y se trasladó secundario.

Actualmente nos encontramos a la espera del traslado de algunas redes de cableoperadores, lo anterior, para proceder con el retiro del poste.

Seguidamente y a fin de garantizar el debido proceso y dar a conocer las respuestas oportunamente al usuario, se envió la citación para notificación personal del proceso No. **7454786** para tal fin, a la dirección física aportada por el solicitante al momento de interponer el PQR sobre la referida respuesta; razón por la cual, el usuario el 29 de julio de 2024, se acercó a cumplir la diligencia de notificación personal donde se entregó copia íntegra de la respuesta al proceso en mención.

	NOTIFICACIÓN PERSONAL SOLICITUDES QUEJAS Y/O PETICIONES	CÓDIGO: COM.ATC.F10
		VERSIÓN: 03

NOTIFICACIÓN PERSONAL SOLICITUDES QUEJAS Y/O PETICIONES

FECHA 29-07-2022
 MATRÍCULA 1846935
 PROCESO No. 7454786 Del 22-07-2022

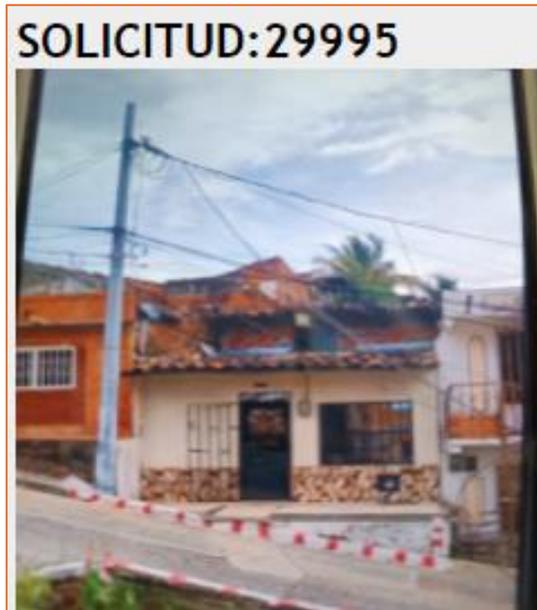
ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL SOLICITUDES QUEJAS Y/O PETICIONES:

Hoy 29-07-2022, siendo las 2:02 am pm
 se hizo presente en la oficinas de Atención al Cliente de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P, el (la) señor(a) Vidal de Jesús Alvaréz Taboada identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. 16225604 expedida en Cartago en calidad de reclamante, del inmueble identificado con matrícula No. 1846935, con el fin de notificarse personalmente de la respuesta dada al proceso No. 7454786 haciéndole entrega de copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma.

Contra la respuesta notificada no procede recurso alguno al no encontrarse la misma enmarcada dentro de los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte o facturación del servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

El Notificado: [Signature] El Notificador: Maria Joheth Cobo Taboada
 CC N° 16 225 604 CC N° 1.088.316.548

Ahora bien, una vez recibido el traslado No. 20228002969712 de la SSPD, la empresa procedió a visitar el predio con dirección CLL 5 10 111 - SAN JOSE para verificar que estado del poste pendiente de retirar; de manera que, se pudo constatar que bajo el proceso No. 7454786 se encontraba pendiente el retiro del apoyo de baja tensión que ya no contaba con redes de energía y algunos cableoperadores; en consecuencia, de forma verbal se le notificó al usuario para realizar el retiro de parte del techo para dar viabilidad a la actividad; sin embargo, la comunicación no fue efectiva para finalizar actividad; por lo tanto, se subsanó mediante orden 29995, como se evidencia a continuación:



De lo anterior, es posible concluir que, la Empresa ha resuelto en término y de fondo las peticiones presentadas por el usuario el día 30 de noviembre de 2021 y 01 de julio de 2022, conforme a lo estipulado en la ley 142 de 1994 y la ley 1755 de 2015, dentro de los 15 días siguientes contabilizados desde el mismo día en que la solicitud se radicó; además, se respondió de fondo sobre lo planteado en las peticiones; puesto que, mediante la orden 14450, se realizó la instalación de un poste nuevo y se trasladó el secundario; y mediante orden 29995 se retiró el poste que se encontraba pendiente; **accediendo en su totalidad a las pretensiones del usuario.**

Aunado a lo anterior, el concepto unificado SSPD-OJU-2010-16 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios señaló que, el silencio administrativo positivo es posible, frente aquellas peticiones y recursos que se refieran a situaciones que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato tales como su negativa, suspensión, terminación, corte, facturación e indebida aplicación de la estratificación en la factura. En otras palabras, no se puede exigir que vía silencio se reconozcan los efectos de peticiones, quejas o recursos que nada tengan que ver con los supuestos antes enunciados.

Con respecto a la petición adjuntada como anexo en el traslado con fecha del 26 de julio de 2022, donde el usuario indica: "En vista de que esta reparación está provocando o provocó daños colaterales, las pretensiones de este derecho son que ustedes como empresa prestadora de tal servicio asuman los costos de la reparación antes mencionada" es preciso resaltar que, una vez verificado el Sistema de Administración Comercial (SAC), **se logra determinar que el usuario no radicó ante la Empresa de Energía de Pereira por ninguno de sus canales oficiales la petición/queja o reclamo respectivo por los cobros realizados.**

Sin embargo, es pertinente indicarle al usuario en esta oportunidad que, son partes del presente contrato LA EMPRESA y el(los) SUSCRIPTOR(ES), PROPIETARIO(S), USUARIO(S), u otro, a quienes este haya cedido el contrato, bien sea por acuerdo o convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes el suscriptor, el propietario o poseedor del inmueble y los usuarios.

En ese orden de ideas, la Empresa de Energía de Pereira con ocasión a la entrada en operación en el Municipio de Cartago profiere el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, el 12 de abril de 2020, publicado en diario de amplia difusión y registrado para su permanente consulta a través de la página web www.eep.com.co, apartado de normatividad, opción Contrato de Condiciones Uniformes Cartago.

Aunado a lo anterior, cabe referir lo indicado en el Contrato para la prestación del servicio del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes, en lo que respecta el caso es pertinente en su cláusula vigésima sexta del contrato la cual mención indica:

LA EMPRESA facturará a cada uno de sus suscriptores o usuarios los valores de los servicios que preste, tales como *revisión técnica para aprobación de nuevas instalaciones, revisiones de obras, revisiones practicadas dentro del estudio de solicitudes de conexión, reconexiones del servicio, sellos, costos de instalación de nuevos aparatos de medición, costos de instalación de cajas de protección, reinstalaciones del servicio, costos de verificación de calibración de equipos de medida, la revisiones técnicas de las acometidas externas e internas del predio que solicite el SUSCRIPTOR y/o USUARIO a través de una petición Queja o Reclamo cuando estas sean declaradas por la empresa como no procedentes, envío de la factura a una dirección postal, copia de facturas, entre otros conceptos.*

Ahora bien, El Contrato Para La Prestación Del Servicio De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, en la Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO: en virtud de la celebración de este contrato, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga con LA EMPRESA a:

Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas cumpliendo los requisitos legales y los demás documentos donde consten obligaciones a su cargo, tales como: a) Estudios y derechos de conexión (i.e. revisión de planos) de acuerdo con las tarifas señaladas legalmente, según el uso autorizado y el estrato o tarifa que le correspondan, revisión de obras y servicios varios. b) El medidor y su instalación, cambio de sellos, materiales y mano de obra de normalización, revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración y verificación del sistema de medida realizada por un laboratorio acreditado. c) Suspensión del servicio, reconexión del servicio, suspensión drástica del servicio, reconexión drástica del servicio y revisiones solicitadas por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, valores que serán adoptados por LA EMPRESA mediante Directiva de Gerencia que forma parte integral de este contrato, los cuales serán actualizados anualmente y publicados en un diario de amplia circulación (Art. 8º Resolución CREG 225 de 1.997). d). Los conceptos por consumos no facturados, después de ser adelantado por LA EMPRESA un proceso administrativo de recuperación de energía e). La totalidad de los valores que no sean objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos de facturación, según se trate, para poder adelantar cualquier trámite en ese sentido. f) Copias de facturas por extravío o pérdida, factura pago parcial o despendible de pago generado a través de los Kioscos Virtuales. g) Envío de factura a dirección diferente donde se presta el servicio, área local o nacional.

Ahora bien, es pertinente mencionar lo establecido en el Contrato Para La Prestación Del Servicio De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes, Cláusula Décima Séptima - Propiedad de las conexiones domiciliarias: **"La propiedad de los equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al SUSCRIPTOR y/o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes. Art. 135 Ley 142 de 1.994."**

Artículo 135. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. *La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

Adicionalmente, y tal como se expondrá seguidamente en los apartes de los siguientes conceptos unificados, será el propietario de los elementos quien garantice su cuidado y mantenimiento.

Concepto Unificado Superservicios 2 de 2009; Numerales 2.9 y 2.14 (...) la propiedad del medidor será del usuario, si fue éste quien lo pago, de lo cual se sigue que los medidores reemplazados le pertenecen y que la empresa no puede hacerse a su propiedad por el solo hecho de ser sustituidos por mal funcionamiento. En ese orden de ideas, los medidores como todo bien de propiedad privada están bajo el cuidado y responsabilidad de su dueño, y corresponde a éste adoptar las medidas de seguridad respectivas para prevenir posibles hurtos o daños.

Concepto Unificado Superservicios 01 de 2009 (...) las acometidas a que se refiere el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, son aquellas definidas por el numeral 14.1 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994 (...) tales acometidas son responsabilidad del usuario, al contrario de lo que sucede con las redes locales cuya construcción, reparación y mantenimiento, por regla general es de responsabilidad de las empresas.

En ese sentido, el numeral 14.1 del artículo 14 de la ley 142 de 1994, citado en el párrafo anterior, define:

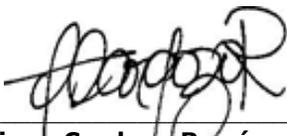
14.1. Acometida. *Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.*

Con base en lo anterior, como el traslado del poste fue solicitado por el suscriptor/usuario y no fue una actividad oficiosa por parte de la empresa; se procedió a facturar los valores de la adecuación a la matrícula intervenida **1816935**, y es el usuario y/o suscriptor quien debe asumir los costos; esto teniendo presente lo explicado en la presente respuesta, ya que la propiedad del equipo de medida y la acometida, en este caso es del suscriptor y/o usuario.

En mérito de lo expuesto anteriormente y estando facultados por la ley, no hay lugar a exonerar al usuario del cobro, debido a que se comprobó en la información que reposa en nuestro sistema comercial, que los valores facturados por conexos de normalización se encuentran conformes y no son violatorios a los derechos del usuario.

Nos permitimos indicar los canales de comunicación de la Empresa de Energía de Pereira, por medio se las cuales puede reportar las novedades que se presenten; correo electrónico contactenoscartago@eep.com.co o nuestras líneas telefónicas 115 opción 1 (Para fallas en la prestación del servicio) o al WhatsApp solo para mensajes 322-865-5668 o finalmente a nuestra página web www.eep.com.co.

Cordialmente,



Tatiana Cardozo Ramírez.
Supervisora Contrato Operación Cartago
Empresa de Energía de Pereira S.A ESP.

Proyectó: MCMONTOYAG.