

Pereira, 24 de marzo de 2021

**DECISIÓN EMPRESARIAL N° 6629374
MATRÍCULA 1207083**

LA LÍDER DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE (ATC) DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, conforme lo establecido en el capítulo VII de la Ley 142 de 1994, la cláusula vigésima segunda del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y de acuerdo con los siguientes:

ANTECEDENTES

Que en fecha 05 de marzo de 2021, el señor **JUAN DE DIOS QUINCHÍA OTÁLVARO**, presentó reclamo por valores facturados por el concepto de suspensión y reconexión para el predio identificado con matrícula N° **1207083**, ubicado en la Vía Morelia – La Cabañita, servicio con destinación residencial - estrato 2.

PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira debe revisar si existió algún error en la revisión realizada por nuestros técnicos, a la hora de realizar la suspensión de la matrícula N° **1207083**, y en la facturación del concepto de suspensión y reconexión, de ser así, se procederá a realizar el proceso correspondiente para el ajuste del valor, de lo contrario se procederá al cobro pertinente de acuerdo con el numeral 2 cláusula décima primera y décima octava del Contrato Para La Prestación Del Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y la Ley 142 de 1994.

ANÁLISIS JURÍDICO

Atendiendo a su solicitud es pertinente informar que el concepto de **suspensión** corresponde a la actividad que realiza la EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A E.S.P al momento de presentarse una de las causas establecidas para tal, para el caso concreto por presentar mora en el pago, siendo la más común el literal "a" la cual reza de la siguiente manera:

"Cláusula décima novena - suspensión, terminación y corte del servicio.

1. suspensión por incumplimiento: la empresa suspenderá el servicio prestado al suscriptor y/o usuario en los siguientes casos:

a) por el no pago de la factura en la fecha señalada, el cual no excederá un periodo de facturación, salvo que exista con anterioridad reclamación o recurso en trámite."

Es decir que si el suscriptor y/o usuario después de realizada la suspensión desaparece la causal que dio su origen, la cual en este caso es el pago del valor adeudado, LA EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA SA ESP procede a realizar una reconexión del servicio generando el respectivo costo para el usuario.

Igualmente, en la cláusula Décima Primera numeral 2 del Contrato Para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes se estable lo siguiente:

Cláusula Décima Primera - Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO: En virtud de la celebración de este contrato el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga para con LA EMPRESA a:

- 2 *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 (revisión de planos), a las tarifas señaladas legalmente según el uso autorizado y el estrato o tarifa que le correspondan; El medidor y su instalación, cambio de sellos, reposición o reparación de la acometida cuando sea de su propiedad, caja hermética, revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración de medidores, **suspensión, reconexión, autorreconexión, reinstalación del servicio y revisiones solicitadas por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, valores que serán adoptados por LA EMPRESA mediante Circular Externa que forma parte integral de este contrato; b. La energía consumida y dejada de facturar en virtud de irregularidades presentadas en el equipo de medida y las conexiones que impidan su funcionamiento normal y/o el registro parcial o total de la energía consumida; c. 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; d. Copias de facturas.***

"Artículo 140. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. **Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:**

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones.

Por otra parte, es prudente señalar que respecto del procedimiento de la suspensión del servicio en los casos en los cuales el usuario incumple su obligación del pago oportuno de sus facturas, por lo que vale recordar que en la factura se encuentra inmersa EL AVISO correspondiente a la fecha límite de pago y fecha de suspensión. Lo anterior, teniendo en cuenta que el mismo se realiza en cumplimiento de lo indicado por la Corte Constitucional en Sentencia T-793 de 2012:

"12. La Corte considera que no. Ciertamente, **un aviso previo en las facturas de servicios públicos no es por sí mismo irrelevante, desde el punto de vista de la satisfacción del derecho al debido proceso. Es más, si va acompañado de las precisiones necesarias, el aviso previo de suspensión que regularmente aparece en las facturas de servicios podría entenderse como suficiente para efectos de garantizar el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de los mismos.** Así, en su jurisprudencia, la Corporación ha sostenido que la terminación de la relación contractual de prestación de servicios, para que sea ajustada a la Constitución, debe estar precedida de un debido proceso, y que este se puede entender respetado si hay un acto de comunicación "en el que se le informe al suscriptor o usuario sobre la eventual adopción de estas medidas a fin de ser oído y permitírsele la presentación de las pruebas y alegaciones necesarias para su defensa antes de que se adopte la decisión correspondiente". De igual modo, un aviso previo adecuado cumple las finalidades constitucionales que se persiguen con el debido proceso, como pasa a mostrarse a continuación.

13. En efecto, el derecho al debido proceso de los usuarios o suscriptores de servicios públicos no es un fin en sí mismo, sino un instrumento al servicio de los demás derechos fundamentales. Estos últimos se salvaguardan si existe una prestación eficiente y continua de servicios públicos domiciliarios de calidad. El derecho al debido proceso sirve para evitar posibles errores de las

empresas prestadoras de servicios públicos, en tanto les da oportunidad de conocer información y opiniones de los usuarios, que pueden resultar útiles o necesarias para determinar si debe suspenderse, terminarse o cortarse un servicio público domiciliario. Así, el derecho a un recurso contribuye a evitar que se le suspenda o corte el servicio al propietario de un inmueble por deudas con la empresa de servicios, cuando no esté obligado a pagar por ellas debido a su buena fe. El derecho a un recurso también podría evitar que al propietario de un inmueble se le suspenda el servicio, de suerte que no se cause como efecto un desconocimiento de derechos constitucionales a sujetos de especial protección. También contribuiría a impedir la suspensión de servicios que sean precisos para el funcionamiento de hospitales u otros establecimientos especialmente protegidos, o para que no se afecten gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.

14. Pues bien, **esta finalidad se puede alcanzar en muchos casos con un aviso previo adecuado.** Si hay algo incorrecto en el monto de una facturación, o si existe un problema asociado con quién debe asumir una deuda, o incluso si el usuario es un establecimiento especialmente protegido por la Constitución (como un hospital o una cárcel), **luego del aviso previo y antes de la fecha prevista para la suspensión o corte del servicio por no pago oportuno, podrían ponerse estas circunstancias de manifiesto ante la empresa de servicios públicos domiciliarios con el fin de que ésta ajuste su actuación a la ley y a la Constitución.** Asimismo, si hay un sujeto de especial protección y la suspensión o corte de un servicio público domiciliario tiene la potencialidad de producir un desconocimiento de sus derechos fundamentales, estas **circunstancias también podrían ponerse de presente ante las empresas de servicios públicos dentro del término estipulado en el aviso previo.** Y globalmente cualquier otra circunstancia similar se podría plantear en ese interregno. **Un aviso previo adecuado es suficiente para garantizar el derecho de defensa.**

15. Eso sí, **debe tratarse de un aviso previo adecuado.** Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: **si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso.** El sólo aviso previo de eventual suspensión, sin más especificaciones que contribuyan a asegurar el derecho a la defensa, no podría considerarse por sí solo como una notificación en debida forma, y el acto de suspensión, terminación o corte que así pretende notificarse no está llamado a producir efectos legales. La pregunta siguiente es si el aviso previo que surtió Electricaribe S.A. a sus usuarios reúne las condiciones necesarias y suficientes para considerarse una notificación debida, de acuerdo con lo antes mencionado."

Por lo que dentro de la factura encontrará el AVISO ADECUADO, cumpliendo con los preceptos dispuestos, es decir que se informa, El motivo de la suspensión, al indicar: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO **POR NO PAGO.** Se informan Los recursos a los que hay lugar, el término para interponerlos y ante quién debe interponerse.

AVISO PREVIO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR NO PAGO: Si Ud. es Usuario No Residencial o Residencial que no canceló la factura anterior de energía, se le informa que el no pago de esta factura dentro del plazo señalado (tengo plazo para pagar hasta*) constituye un incumplimiento al Contrato con Condiciones Uniformes, lo que dará lugar a la suspensión del servicio por falta de pago oportuno. Si al momento de efectuar la suspensión Ud. ya pagó, la empresa desistirá de la suspensión. Contra este acto podrá interponer el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superservicios dentro de los cinco días siguientes a la entrega de esta factura, siempre que se encuentre en las circunstancias previstas en el Art. 154 de la Ley 142/94.

Evitese incomodidades y sobrecostos al no pagar dentro de los plazos establecidos. Si ya realizó el pago de esta factura dentro de las fechas indicadas por favor haga caso omiso a este aviso.

De igual manera dentro de la factura que se allega al usuario se encuentra inmerso el siguiente comunicado, con el fin de que el usuario esté enterado y evitar la suspensión del servicio, además de las fechas comunicadas, de fecha límite de pago y fecha de suspensión.

Se procede entonces a realizar el análisis en concreto del predio identificado con matrícula N° **1207083**, encontrando que, para el mes de diciembre del año 2020 se genera factura número 48764533, por un valor de \$148,160 la cual corresponde a el consumo generado desde el 27/11/2020 hasta el 27/12/2020 la cual reportaba un saldo pendiente por pagar del mes anterior, es decir de noviembre por valor de \$114,255, lo que quiere decir que el usuario acumulaba dos periodos de facturación. El primero fue por concepto de facturación de diciembre por \$33,905 y por valor de noviembre de \$114,255 para un total a pagar para el mes de diciembre por \$148,160.

Código	1207083	7	JAIRO ELIAS GARCIA GIRALDO	Ciclo/Ruta	60	1010192100			
Dirección	VIA MORELIA - B LA CABAÑITA ALTAGRACIA - FINCAS EL JAZMIN			Municipio	PEREIRA				
Tarifa	1	GENERICA	Grp. CU	102	NT.1-R.Aerea-P.Emp	Cl. Servicio	Residencial	E/M	2

General	Facturas	Pagos	Cartera	Créditos	Pendientes	Medidor	Revisiones	Recup. Consumo	Auditoría
---------	-----------------	-------	---------	----------	------------	---------	------------	----------------	-----------

Información Histórica de Liquidación									
Facturación de	DICIEMBRE		Tipo	Facturacion Oficina			Periodo Desde	27/11/2020	
Consumo Activa	80		CUFE				Periodo Hasta	27/12/2020	
Consumo Reactiva	0		Consecutivo	169		Nro. Factura	48764533		
Consumo Común	0		Días Fact.	31		Costo	602.9728		
Consumo Adicional	0								
Total Facturado	148,160								

Ciclo	60	Tarifa	1	Gr.CU	102	Cls. Serv.	1	Estrato	2	Nivel	1	Área	2	Atrasos	2	Tipo Aseo	RE	Nivel Aseo	2
-------	----	--------	---	-------	-----	------------	---	---------	---	-------	---	------	---	---------	---	-----------	----	------------	---

Detalle de la Factura							
Código	Concepto	Nro. Proceso	Cantidad	Valor	Saldo Anterior	Tipo	
501	CONSUMO ACTIVA		80	48,238	135,066	D	*
561	SUBSIDIO		80	-22,957	-37,281	D	*
307	ALUMBRADO PUBLICO PEREIRA			5,993		D	*
315	INTERES ALUMBRADO PEREIRA			27		D	*
317	A/TE ALUMBRADO PEREIRA		0	-6,020		D	*
581	INTERESES MES			489		D	*
844	CARGO FIJO ASEO			17,796	7,528	D	*
TOTAL				33,905	114,255		

El día 12/01/2021 12:15m, la cuadrilla 647 realizó actividad de suspensión relacionando en glosa:

"SE VISITA PREDIO SE VERIFICA PAGO CON BASE 3 NO LO HAN HECHO SE REALIZA SUSPENSION DE BORNERA SE INSTALA SELLO RTV 317670 STK 335920 LECTURA 4682 SE TOCA ENVIARIAS OCASION, PERO NO ATIENDE NADIE LECTURA 4682 SELLOSI11790317670".



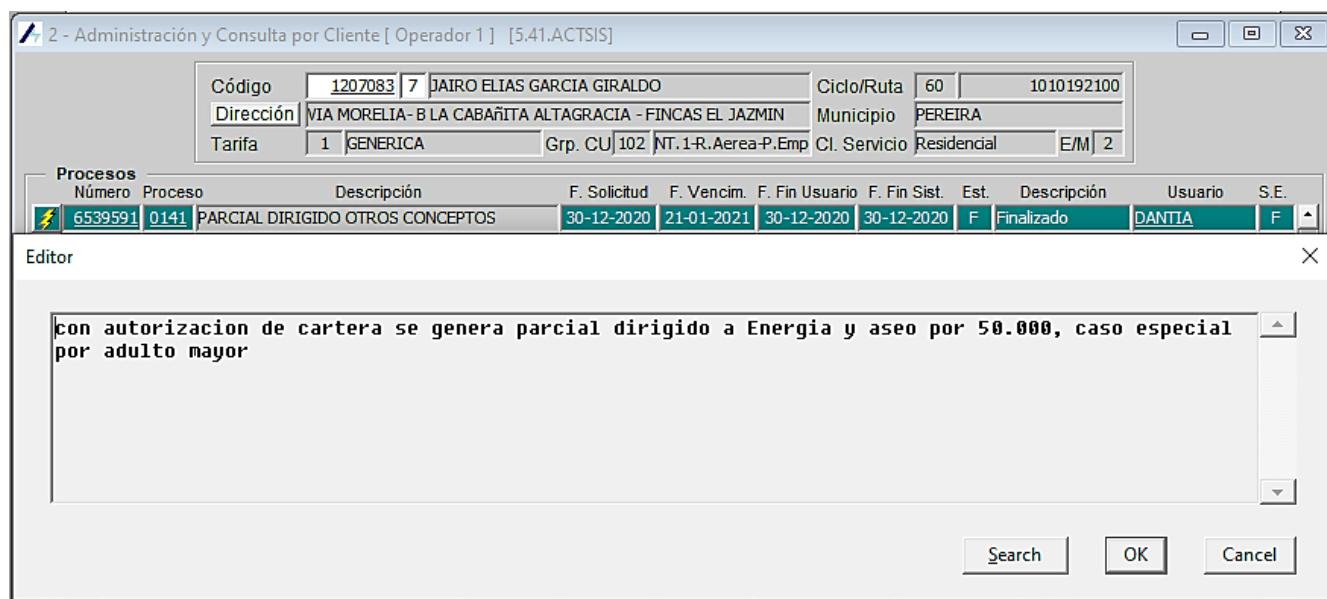
Se efectuó reconexión mediante el proceso No. 6629233, siendo ejecutada el día 05/03/2021 14:55 con la observación:

"SE VISITA PREDIO PARA REALIZAR RECONEXION SE ENCUENTRA SERVICIO AOUTORRECONECTADO CON SELLO RTR 10368 SE DEJA SERVICIO OK LECTURA 4738 NO SE INSTALA SELLO RTV YA QUE NO SE ENCUENTRA CON STOCK EN LA EEP ADEMÁS SE DEJA CON SELLO MENCIONADO ANTERIORMENTE USUARIO NO ESTA EN PREDIO PARA VALIDAR; LECTURA 4738".



De acuerdo con lo manifestado por el usuario, se tiene el siguiente informe:

- Se informa que las actividades de suspensión se programan de acuerdo con la agenda de facturación asignada por la EEP, quien es la encargada de programar los días de vencimiento y fecha de suspensión de cada ciclo.
- En referencia a lo indicado por el usuario, se informa que la Empresa de Energía de Pereira notifica mes a mes mediante la factura de servicios públicos, donde se informa las fechas de vencimiento y suspensión del servicio, se recomienda realizar el pago antes de estas fechas y así evitar la suspensión.
- De acuerdo con lo manifestado por el usuario, se verifica el histórico de pagos y los cobros por suspensión y reconexión efectuados al predio en mención deben de ser ajustados pues el usuario había realizado un pago parcial autorizado por el área de cartera. Sin embargo, el sistema le generó cartera de 2 meses y por ende Salió a suspensión. El pago se efectuó sobre la facturación emitida el 28/12/2020.



2 - Administración y Consulta por Cliente [Operador 1] [5.41.ACTSIS]

Código: 1207083 7 JAIRO ELIAS GARCIA GIRALDO Ciclo/Ruta: 60 1010192100
 Dirección: VIA MORELIA- B LA CABAÑITA ALTAGRACIA - FINCAS EL JAZMIN Municipio: PEREIRA
 Tarifa: 1 GENERICA Grp. CU: 102 NT. 1-R. Aerea-P. Emp Cl. Servicio: Residencial E/M 2

Número	Proceso	Descripción	F. Solicitud	F. Vencim.	F. Fin Usuario	F. Fin Sist.	Est.	Descripción	Usuario	S.E.
6539591	0141	PARCIAL DIRIGIDO OTROS CONCEPTOS	30-12-2020	21-01-2021	30-12-2020	30-12-2020	F	Finalizado	DANTIA	F

Editor

con autorizacion de cartera se genera parcial dirigido a Energia y aseo por 50.000, caso especial por adulto mayor

Search OK Cancel

Así las cosas, los valores de suspensión y reconexión que presenta el predio identificado con matrícula N° **1207083**, fueron ajustados. Es decir, dichos valores **NO** serán cobrados al usuario ya que se comprobó que el pago se efectuó el día 28/12/2020.

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, **LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.**

RESUELVE

PRIMERO: Declarar se **ACCEDE** al reclamo por valores facturados presentado por el señor **JUAN DE DIOS QUINCHÍA OTÁLVARO**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial N° **6629374**, al señor **JUAN DE DIOS QUINCHÍA OTÁLVARO**, enviando citación a la dirección VÍA

MORELIA B, LA CABAÑITA ALTAGRACIA - FINCA EL JAZMÍN, en el municipio de Pereira, haciéndole entrega de una copia de la misma, o por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

TERCERO: Contra la presente **NO** procede recurso alguno por haberse accedido a las pretensiones del usuario, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la ley 142 de 1994.

CUARTO: La presente Decisión rige a partir de la fecha de su expedición.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ ENITH RAMÍREZ HINCAPIÉ
LÍDER ATC (E)

Elaboró: JUAN M. PEÑA