TRASLADO DE EXCEPCIONES

Hoy, veinticinco (25) de enero de dos mil veintiuno (2022), a las ocho de la mañana (8:00 am.), se corre traslado a la parte demandante por el termino establecido en lo dispuesto en el artículo 175 parágrafos No. 2 del C.P.A.C.A de las EXCEPCIONES, presentada en la contestación de la demanda, dentro del proceso que se tramita por el Medio de Control de NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO promovido por ELECTRICARIBE S.A E.S.P. contra LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS radicado bajo N° 44-001-33-40-002-2020-00025-00.

Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 175 parágrafos No. 2 del C.P.A.C.A en concordancia con el 110 del Código General del Proceso.

JAVINA ESTHELA MENDOZA MOLINA
Secretaria

CONTESTACIÓN DE DEMANDA. J2. Rad. 2020-00025

Camilo Jose Gutierrez Tatis <cgutierrez@superservicios.gov.co>

Mar 30/11/2021 14:37

Para: Juzgado 02 Administrativo - La Guajira - Riohacha <j02admctorioha@cendoj.ramajudicial.gov.co>

CC: Castro Nieto <conciliaciones@yahoo.com>

REFERENCIA:	**ACCIÓN DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO.**
DEMANDANTE:	**ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.**
DEMANDADO:	**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**
RADICADO:	**44-001-33-40-002-2020-00025-00**

CONTESTACIÓN DE DEMANDA

Buenos días.

Cordial saludo; mi nombre es Camilo José Gutiérrez Tatis, abogado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el presente correo envío contestación de demanda y sus respectivos anexos, del proceso que se cursa en su despacho bajo radicado de referencia.

Gracias.

2016820420102750E.zip

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

"Antes de Imprimir este correo electrónico piense bien si es necesario hacerlo"

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Superservicios, ya que su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien lo envió y borre este material de su computador. La

Superservicios no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

Señores
KELLY JOHANNA NIEVES CHAMORRO
Juez Segundo Administrativo del Circuito de Riohacha
E.S.D.

REFERENCIA:	**ACCIÓN DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DE DERECHO.**
DEMANDANTE:	**ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.**
DEMANDADO:	**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**
RADICADO:	**44-001-33-40-002-2020-00025-00**

CONTESTACIÓN DE DEMANDA

CAMILO JOSÉ GUTIÉRREZ TATIS, mayor de edad, abogado titulado y en ejercicio, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.118.845.714 de Riohacha (La Guajira) y portador de la T.P. No. 294.988 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi calidad de apoderado y por tanto en representación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme con el poder adjunto, respetuosamente me dirijo a Usted con el objeto de dar contestación a la demanda de conformidad con el artículo 144 del Código Contencioso Administrativo.

I.- EN CUANTO A LOS HECHOS

1) ES CIERTO.
2) ES CIERTO.
3) PARCIALMENTE CIERTO. Es cierto que la empresa procedió positivamente a las pretensiones del usuario, en aras de subsanar el error cometido en la notificación del acto, puesto que, aunque la empresa allego pantallazo del sistema esto no da certeza del reconocimiento de efecto pues lo único con lo que acreditaría el mismo es con la emisión de factura, además de que el allanamiento y posible reconocimiento de efectos no se realizó dentro de las 72 horas posteriores al surgimiento del acto ficto.
4) PARCIALMENTE CIERTO. Es cierto que la empresa procedió positivamente a las pretensiones del usuario, en aras de subsanar el error cometido en la notificación del acto, puesto que, aunque la empresa allego pantallazo del sistema esto no da certeza del reconocimiento de efecto pues lo único con lo que acreditaría el mismo es con la emisión de factura, además de que el allanamiento y posible reconocimiento de efectos no se realizó dentro de las 72 horas posteriores al surgimiento del acto ficto.
5) PARCIALMENTE CIERTO. Es cierto que mediante la resolución 20198000030975 del 2019-08-27, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliaros resolvió confirmar la resolución sanción, por considerar que Electricaribe incurrió en silencio administrativo positivo, aunque la empresa allego pantallazo del sistema esto no da certeza del reconocimiento de efecto pues lo único con lo que acreditaría el mismo es con la emisión de factura.
6) PARCIALMENTE CIERTO. Es cierto que la empresa procedió positivamente a las pretensiones del usuario, en aras de subsanar el error cometido en la notificación del acto, puesto que, aunque la empresa allego pantallazo del sistema esto no da certeza del reconocimiento de efecto pues lo único con lo que acreditaría el mismo es con la emisión de factura, además de que el allanamiento y posible reconocimiento de efectos no se realizó dentro de las 72 horas posteriores al surgimiento del acto ficto, por lo que no habría lugar a tenerse en consideración para una eventual atenuación de la sanción

Digitally signed by SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
Date: 2021.11.30 11:53:09 COT

impuesta, ni mucho menos, a desvirtuar el reconocimiento de efectos concedido al usuario en la resolución recurrida.

7) NO ES CIERTO. Es cierto que la empresa procedió positivamente a las pretensiones del usuario, en aras de subsanar el error cometido en la notificación del acto, puesto que, aunque la empresa allego pantallazo del sistema esto no da certeza del reconocimiento de efecto pues lo único con lo que acreditaría el mismo es con la emisión de factura, además de que el allanamiento y posible reconocimiento de efectos no se realizó dentro de las 72 horas posteriores al surgimiento del acto ficto, por lo que no habría lugar a tenerse en consideración para una eventual atenuación de la sanción impuesta, ni mucho menos, a desvirtuar el reconocimiento de efectos concedido al usuario en la resolución recurrida.

8) NO ES CIERTO. Es cierto que la empresa procedió positivamente a las pretensiones del usuario, en aras de subsanar el error cometido en la notificación del acto, puesto que, aunque la empresa allego pantallazo del sistema esto no da certeza del reconocimiento de efecto pues lo único con lo que acreditaría el mismo es con la emisión de factura, además de que el allanamiento y posible reconocimiento de efectos no se realizó dentro de las 72 horas posteriores al surgimiento del acto ficto, por lo que no habría lugar a tenerse en consideración para una eventual atenuación de la sanción impuesta, ni mucho menos, a desvirtuar el reconocimiento de efectos concedido al usuario en la resolución recurrida.

9) NO ES CIERTO. Esta ley enmarca tanto el tiempo de respuesta de 15 días, como las notificaciones que se deben realizar acorde al CPACA.

10) NO ES CIERTO. Esta ley enmarca tanto el tiempo de respuesta de 15 días, como las notificaciones que se deben realizar acorde al CPACA.

11) PARCIALMENTE CIERTO. Es cierto que la empresa respondió dentro del término establecido, pero para la configuración del silencio administrativo positivo no solo basta con que no se dé respuesta dentro del término, sino también que la notificación de esta no se realice apropiadamente, conforme lo establecido por la Ley.

12) ES CIERTO.

II. EN CUANTO A LAS PRETENSIONES

Respecto de las pretensiones consignadas en el petitum de la demanda, me opongo a todas y cada una de ellas en consideración a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho que me permito hacer valer.

Señala el demandante que las resoluciones expedidas por la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS son violatorias de la Ley sustancial, toda vez que dicho ente, desconociendo las normas del CPACA, resolvió imponer sanción a ELECTRICARIBE S.A ESP y ordenó reconocer los efectos del silencio positivo, desconociendo el deber que la Constitución y la Ley le imponen a las autoridades administrativas para que en desarrollo de su actividad fundamenten sus decisiones y que sean serias y adecuadas.

III. RAZONES DE LA DEFENSA

De antemano solicito se tengan como argumentos para sustentar la posición de esta Entidad, las consideraciones de hecho y de derecho efectuadas en los actos administrativos demandados, las que soporto y complemento con los siguientes argumentos, atendiendo los planteamientos de la demanda:

Son objeto de defensa los siguientes actos Administrativos:

No. Acto administrativo	Fecha	Clase de Acto	Dependencia que lo profiere

SSPD-20178000023185	24/03/2017	Resolución	Dirección Territorial Norte
SSPD-20198000030975	27/08/2019	Resolución	Dirección Territorial Norte

Los cuales se encuentran ajustados a la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, tal como se expone a continuación frente a los argumentos de la demanda.

SUSTENTO DE LA DEMANDA:

- EN CUANTO A LA SINTESIS DEL CASO:

Frente a estos argumentos se interpone excepción de legalidad de los actos demandados puesto que de conformidad con las pruebas allegadas en el trámite administrativo sancionatorio se pudo establecer por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que la empresa prestadora de servicio no respondió de fondo la petición de MELIDA ROSA ARENA usuarios dentro del término legal configurándose un silencio administrativo positivo por falta de respuesta en debida forma, vulnerando la empresa lo regulado por el Art. 158 de la ley 142/94, el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

La sanción impuesta por la Superintendencia de servicios públicos por la configuración del Silencio Administrativo Positivo se fundamenta en la necesidad de garantizar el cumplimiento de los fines del Estado como lo es la efectiva prestación de los servicios públicos, ante la marcada incidencia que tienen los servicios públicos domiciliarios en la calidad de vida y dignidad de las personas, así como en el desarrollo social y económico del Estado, en el presente caso el usuario le han sido vulnerado sus derechos de petición y de defensa cuando presenta una reclamación y esta no es resuelta conforme lo dispone la Ley, el artículo 369 de la Constitución establece que la ley es la encargada de determinar los derechos, los deberes y el régimen de protección de los usuarios, siguiendo este mandato, la Ley 142 de 1994, estableció precisamente un capítulo al que denominó “Defensa de los usuarios en sede de la empresa”, donde se establece que es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos”.

La Corte Constitucional en la Sentencia C-957 de 2014, señala:

> *la Ley 142 de 1994, “por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”, fue expedida por el Congreso de la República como respuesta al mandato impuesto por el Constituyente previamente mencionado y con el propósito de ser una ley especial, tendiente a desarrollar los fines sociales de intervención del Estado en la prestación de estos servicios y alcanzar, entre otros, los objetivos de calidad, cobertura, atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico; garantizar su prestación continua, eficiente e ininterrumpida del servicio público, proteger la libertad de competencia y prevenir la utilización abusiva de la posición dominante; establecer mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación; así como establecer un régimen tarifario proporcional (…)*
>
> ***(ii)** Uno de los objetivos de la potestad sancionatoria administrativa, en consecuencia, es el de cuestionar el incumplimiento de los deberes, prohibiciones y los mandatos del ordenamiento. La potestad se activa, a partir del desconocimiento de las reglas preestablecidas, lo que le permite al Estado imponer sanciones como “respuesta a la inobservancia por parte de los administrados de las obligaciones, deberes y mandatos generales o específicos que se han ideado para el adecuado funcionamiento y marcha de la Administración”. Esta potestad administrativa, por su naturaleza, descarta de antemano la imposición de sanciones privativas de la libertad.*
> *etc.*

(…)
En el caso particular de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Ley 142 de 1994 regula sus funciones de control y vigilancia en materia de servicios públicos y la habilita para imponer sanciones ante las infracciones de la ley. La potestad administrativa sancionatoria de la Superintendencia, se consagra en los artículos 79 a 83 de la Ley 142 de 1994, concediéndole tanto a la Superintendencia como al Superintendente, funciones específicas.
*Entre las atribuciones que consagra el artículo 79 de la mencionada ley en materia sancionatoria en favor de la SSPD, se encuentran entre otras: (i) vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados, y sancionar sus violaciones; (ii) vigilar y controlar el cumplimiento de los contratos entre las empresas de servicios públicos y los usuarios, y sancionar sus violaciones; (**iii) sancionar a las empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios. Incluso el artículo 80-4 de esa misma ley, habilita a la SSPD también, para (iv) sancionar a las empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios**.*
(…)
*El artículo 81 de la Ley 142 de 1994, le otorga a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la facultad de imponer a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, sanciones como amonestación, **multas**, cierres de inmuebles, suspensión de actividades, orden de separar administradores o empleados; solicitar el decreto de la caducidad de contratos, prohibir prestar servicios, etc., según la naturaleza y la gravedad de la falta. (…)*

En Sentencia C-558 de 2001, la Corte Constitucional expresó lo siguiente:

“*De capital importancia para la existencia del contrato de condiciones uniformes es el derecho de petición y los principios de publicidad y contradicción, toda vez que al tenor del artículo 152 de la ley de servicios: Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.* (…)

A partir de ese presupuesto básico de la publicidad el ejercicio del derecho de contradicción se desenvuelve a través de las actuaciones administrativas y de la vía gubernativa, concretándose ante todo en oportunidades para formular peticiones, quejas, reclamos y recursos, de cuyos resultados prácticos debe dar razón, de una parte, la estructura orgánica y funcional de las oficinas de peticiones, quejas y recursos de las empresas, y de otra, el grado de credibilidad social alcanzado por estas a partir de sus actuaciones y resoluciones.

La Corte en esta oportunidad, resaltó que este carácter esencial de los derechos de petición y contradicción, atendían a:

> *(…) a la protección inmediata de los derechos del usuario, a la cobertura, calidad y costos del servicio que informan los fines sociales del Estado, y por supuesto, a la participación de las personas en las decisiones que las afectan. De lo cual se sigue la necesidad de que las actuaciones y resoluciones de los prestadores de servicios públicos domiciliarios correspondan tanto a la ley como a la praxis inherente a esa viabilidad empresarial que la Carta reconoce y estimula al amparo de la libre competencia económica con responsabilidad social, ambiental y cultural (artículo 333)”.*

Por lo tanto, para el análisis de las normas y la jurisprudencia que regula el procedimiento para las respuestas de reclamos y recursos presentados por los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, la SSPD aplica una interpretación restrictiva y garantista de los intereses de los usuarios a quienes por mandato constitucional se les debe asegurar la efectivización de los servicios públicos, como imperativo de la esencia de nuestro Estado Social de Derecho.

3.1 PRIMER CARGO. LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS SANCIONÓ SIN TENER EN CUENTA QUE EN EL PRESENTE CASO LA EMPRESA ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. SE ALLANÓ A LOS CARGOS SEÑALADOS POR LA RESOLUCIÓN SSPD 20178000023185 DEL 2017-03-24, POR TAL RAZON NO HABÍA LUGAR A IMPONER SANCIÓN YA QUE HUBO UN HECHO SUPERADO DE ACUERDO A LO DICHO POR MEDIO DE LA CORTE CONSTITUCIONAL.

SUSTENTO DE LA EXCEPCIÓN DE LEGALIDAD RESPECTO DE ESTE CARGO:

Es cierto que la empresa procedió positivamente a las pretensiones del usuario, en aras de subsanar el error cometido en la notificación del acto, puesto que, aunque la empresa allego pantallazo del sistema esto no da certeza del reconocimiento de efecto pues lo único con lo que acreditaría el mismo es con la emisión de factura, además de que el allanamiento y posible reconocimiento de efectos no se realizó dentro de las 72 horas posteriores al surgimiento del acto ficto, por lo que no habría lugar a tenerse en consideración para una eventual atenuación de la sanción impuesta, ni mucho menos, a desvirtuar el reconocimiento de efectos concedido al usuario en la resolución recurrida.

3.2 SEGUNDO CARGO. EN EL PRESENTE CASO LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS MEDIANTE RESOLUCIÓN SSPD 20198000030975 DEL 2019-08-27 CONFIRMO LA SANCION A LA EMPRESA ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. SIN TENER EN CUENTA QUE HABIA CAUSALES DE ATENUACION DE LA SANCION.

SUSTENTO DE LA EXCEPCIÓN DE LEGALIDAD RESPECTO DE ESTE CARGO:

Es cierto que la empresa procedió positivamente a las pretensiones del usuario, en aras de subsanar el error cometido en la notificación del acto, puesto que, aunque la empresa allego pantallazo del sistema esto no da certeza del reconocimiento de efecto pues lo único con lo que acreditaría el mismo es con la emisión de factura, además de que el allanamiento y posible reconocimiento de efectos no se realizó dentro de las 72 horas posteriores al surgimiento del acto ficto, por lo que no habría lugar a tenerse en consideración para una eventual atenuación de la sanción impuesta, ni mucho menos, a desvirtuar el reconocimiento de efectos concedido al usuario en la resolución recurrida.

3.3 TERCER CARGO. EN EL PRESENTE CASO LA SANCION IMPUESTA A ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. SE BASA EN UNA NORMA DECLARA INEXEQUIBLE MEDIANTE LA SENTENCIA C-092 DE 2018.

SUSTENTO DE LA EXCEPCIÓN DE LEGALIDAD RESPECTO DE ESTE CARGO:

En segundo lugar, la Corte analizó el cargo por vulneración del principio de unidad de materia, aplicando un criterio estricto, en aras de que no se utilicen las leyes del Plan Nacional de Desarrollo, para introducir disposiciones normativas con vocación de permanencia que llenen vacíos legislativos o impliquen reformas que no tengan como propósito verificable el de cumplir con los objetivos y metas generales del Plan.

Tras analizar el documento de bases del Plan Nacional de Desarrollo presentado por el Gobierno Nacional al Congreso de la República, la Corporación encontró que la norma demandada tiene el único propósito de elevar las sanciones de 2.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes a 100.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin establecer: (i) los bienes jurídicos protegidos, (ii) los elementos del tipo disciplinario,

(iii) el procedimiento administrativo sancionatorio, y (iv) la graduación de las sanciones. Así mismo, el PND tampoco hace referencia expresa al objetivo específico de estas sanciones, ni precisa su relación o conexidad con los objetivos o presupuestos generales del Plan desde sus pilares básicos. Al respecto, la Corte señaló que, si bien los servicios públicos domiciliarios están directamente relacionados con varias esferas de los derechos fundamentales y, por ende, la facultad administrativa sancionadora en dicho ámbito es particularmente relevante, incrementar las sanciones que se le pueden imponer a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios no guarda relación material con ninguno de los objetivos señalados en la Ley del Plan de Desarrollo. En ese sentido, el artículo 208 acusado carece de conexidad directa e inmediata con los programas, metas y estrategias señalados en la Ley 1753 de 2015, ninguno de los cuales hace referencia a los vínculos entre las empresas prestadoras de servicios y los usuarios, razón por la cual se vulneró el principio de unidad de materia consagrado en el artículo 158 de la Carta Política.

En lo concerniente al parágrafo 1º del artículo 208 demandado, la Corte encontró que incorpora una delegación al Gobierno Nacional para que reglamente las modalidades de graduación de las sanciones que impone la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Dicha delegación, es absoluta y permite que la potestad reglamentaria se ejerza de manera discrecional. Es decir, la norma demandada en este caso no estableció un marco general de graduación de las sanciones, limitándose a facultar en el Gobierno Nacional la emisión de una norma reglamentaria que estableciera las características puntuales de la graduación de tales sanciones.

En ningún momento la C-092 de 2018 busca dejar sin efecto el artículo 208, como lo quiere hacer ver la parte demandante, lo que busca es regular las sanciones que impone dicho artículo y no aumentar dichas sanciones.

3.4 CUARTO CARGO. EN EL PRESENTE CASO NO EXISTE REVIVISCENCIA DE LA LEY PREVIAMENTE DEROGADA POR EL ARTICULO 208 DE LA LEY 1753 DE 201 EL CUAL DECLARADO INEXEQUIBLE MEDIANTE SENTENCIA C-092 DE 2019

SUSTENTO DE LA EXCEPCIÓN DE LEGALIDAD RESPECTO DE ESTE CARGO:

En segundo lugar, la Corte analizó el cargo por vulneración del principio de unidad de materia, aplicando un criterio estricto, en aras de que no se utilicen las leyes del Plan Nacional de Desarrollo, para introducir disposiciones normativas con vocación de permanencia que llenen vacíos legislativos o impliquen reformas que no tengan como propósito verificable el de cumplir con los objetivos y metas generales del Plan.

Tras analizar el documento de bases del Plan Nacional de Desarrollo presentado por el Gobierno Nacional al Congreso de la República, la Corporación encontró que la norma demandada tiene el único propósito de elevar las sanciones de 2.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes a 100.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin establecer: (i) los bienes jurídicos protegidos, (ii) los elementos del tipo disciplinario, (iii) el procedimiento administrativo sancionatorio, y (iv) la graduación de las sanciones. Así mismo, el PND tampoco hace referencia expresa al objetivo específico de estas sanciones, ni precisa su relación o conexidad con los objetivos o presupuestos generales del Plan desde sus pilares básicos. Al respecto, la Corte señaló que, si bien los servicios públicos domiciliarios están directamente relacionados con varias esferas de los derechos fundamentales y, por ende, la facultad administrativa sancionadora en dicho ámbito es particularmente relevante, incrementar las sanciones que se le pueden imponer a las empresas prestadoras de

servicios públicos domiciliarios no guarda relación material con ninguno de los objetivos señalados en la Ley del Plan de Desarrollo. En ese sentido, el artículo 208 acusado carece de conexidad directa e inmediata con los programas, metas y estrategias señalados en la Ley 1753 de 2015, ninguno de los cuales hace referencia a los vínculos entre las empresas prestadoras de servicios y los usuarios, razón por la cual se vulneró el principio de unidad de materia consagrado en el artículo 158 de la Carta Política.

En lo concerniente al parágrafo 1º del artículo 208 demandado, la Corte encontró que incorpora una delegación al Gobierno Nacional para que reglamente las modalidades de graduación de las sanciones que impone la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Dicha delegación, es absoluta y permite que la potestad reglamentaria se ejerza de manera discrecional. Es decir, la norma demandada en este caso no estableció un marco general de graduación de las sanciones, limitándose a facultar en el Gobierno Nacional la emisión de una norma reglamentaria que estableciera las características puntuales de la graduación de tales sanciones.

En ningún momento la C-092 de 2018 busca dejar sin efecto el artículo 208, como lo quiere hacer ver la parte demandante, lo que busca es regular las sanciones que impone dicho artículo y no aumentar dichas sanciones.

3.5 QUINTO CARGO. EN EL PRESENTE CASO LA SANCIÓN IMPUESTA A ELECTRICARIBE S.A. E.SP. SE BASÓ EN UN DECRETO QUE NO SE ENCONTRABA VIGENTE PARA LA EPOCA QUE SE COMETIERON LAS INFRACIONES METERIA DE SANCION.

SUSTENTO DE LA EXCEPCIÓN DE LEGALIDAD RESPECTO DE ESTE CARGO:

En segundo lugar, la Corte analizó el cargo por vulneración del principio de unidad de materia, aplicando un criterio estricto, en aras de que no se utilicen las leyes del Plan Nacional de Desarrollo, para introducir disposiciones normativas con vocación de permanencia que llenen vacíos legislativos o impliquen reformas que no tengan como propósito verificable el de cumplir con los objetivos y metas generales del Plan.

Tras analizar el documento de bases del Plan Nacional de Desarrollo presentado por el Gobierno Nacional al Congreso de la República, la Corporación encontró que la norma demandada tiene el único propósito de elevar las sanciones de 2.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes a 100.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin establecer: (i) los bienes jurídicos protegidos, (ii) los elementos del tipo disciplinario, (iii) el procedimiento administrativo sancionatorio, y (iv) la graduación de las sanciones. Así mismo, el PND tampoco hace referencia expresa al objetivo específico de estas sanciones, ni precisa su relación o conexidad con los objetivos o presupuestos generales del Plan desde sus pilares básicos. Al respecto, la Corte señaló que, si bien los servicios públicos domiciliarios están directamente relacionados con varias esferas de los derechos fundamentales y, por ende, la facultad administrativa sancionadora en dicho ámbito es particularmente relevante, incrementar las sanciones que se le pueden imponer a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios no guarda relación material con ninguno de los objetivos señalados en la Ley del Plan de Desarrollo. En ese sentido, el artículo 208 acusado carece de conexidad directa e inmediata con los programas, metas y estrategias señalados en la Ley 1753 de 2015, ninguno de los cuales hace referencia a los vínculos entre las empresas prestadoras de servicios y los usuarios, razón por la cual se vulneró el principio de unidad de materia consagrado en el artículo 158 de la Carta Política.

En lo concerniente al parágrafo 1º del artículo 208 demandado, la Corte encontró que incorpora una delegación al Gobierno Nacional para que reglamente las modalidades de graduación de las sanciones que impone la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Dicha delegación, es absoluta y permite que la potestad reglamentaria se ejerza de manera discrecional. Es decir, la norma demandada en este caso no estableció un marco general de graduación de las sanciones, limitándose a facultar en el Gobierno Nacional la emisión de una norma reglamentaria que estableciera las características puntuales de la graduación de tales sanciones.

En ningún momento la C-092 de 2018 busca dejar sin efecto el artículo 208, como lo quiere hacer ver la parte demandante, lo que busca es regular las sanciones que impone dicho artículo y no aumentar dichas sanciones.

3.6 SEXTO CARGO. DESCONOCIMIENTO DEL DERECHO AL DEBIDO PROCESO AL NO CONCEDER EL RECURSO DE APELACION CONTENIDO EN ARTICULO 113 DE LA LEY 142 DE 1994.

SUSTENTO DE LA EXCEPCIÓN DE LEGALIDAD RESPECTO DE ESTE CARGO:

Cabe resaltar que la SUPERSERVICIOS es una entidad del sector descentralizado por servicios, adscrito al Departamento Administrativo de Planeación Nacional, entendido este sector como el sistema de entidades autónomas con personería jurídica, con funciones especializadas y particulares cumplen con los fines del estado. Recordando, que en el sector descentralizada por servicios todas las entidades gozan de personería jurídica, lo que implica autonomía presupuestal y financiera y autonomía administrativa.
También es claro resaltar que la descentralización especializada por servicios, la entidad se extiende, se duplica, se expande, con las misma facultades y funciones, por lo que no existe subordinación, ni delación de funciones.
Expuesto lo anterior, articulo 113 de la Ley 142 de 1994 indica:
ARTÍCULO 113. RECURSOS CONTRA LAS DECISIONES QUE PONEN FIN A LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. *Salvo esta Ley disponga otra cosa, contra las decisiones de los personeros, de los alcaldes, de los gobernadores, de los ministros, del Superintendente de Servicios Públicos, y de las comisiones de regulación que pongan fin a las actuaciones administrativas sólo cabe el recurso de reposición, que podrá interponerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación o publicación. Pero, cuando haya habido delegación de funciones, por funcionarios distintos al presidente de la República, contra los actos de los delegados cabrá el recurso de apelación.*
Durante el trámite de los recursos pueden completarse las pruebas que no se hubiesen alcanzado a practicar.

3.7 SEPTIMO CARGO. VIOLACIÓN AL ARTÍCULO 67 DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.

SUSTENTO DE LA EXCEPCIÓN DE LEGALIDAD RESPECTO DE ESTE CARGO:

En el presente y en el estudio del mismo es cargo carece de fundamentos legales, ya que en ninguna parte del artículo 67 del CPACA, establece que se debe conceder el Recurso de Apelación como quiere hacer ver el demandante.

El artículo 67 del CPACA establece lo siguiente:

Artículo 67 de CPACA: NOTIFICACIÓN PERSONAL. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

En el artículo en mención nos dice que se debe indicar los recursos que legalmente proceden y como se ha indicado en el cargo anterior y según lo establecido en el artículo 113 de la Ley 142 de 1994, solo procede el recurso de reposición, este articulo indica:

ARTÍCULO 113. RECURSOS CONTRA LAS DECISIONES QUE PONEN FIN A LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. *Salvo esta Ley disponga otra cosa, contra las decisiones de los personeros, de los alcaldes, de los gobernadores, de los ministros, del Superintendente de Servicios Públicos, y de las comisiones de regulación que pongan fin a las actuaciones administrativas sólo cabe el recurso de reposición, que podrá interponerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación o publicación. Pero, cuando haya habido delegación de funciones, por funcionarios distintos al presidente de la República, contra los actos de los delegados cabrá el recurso de apelación.*
Durante el trámite de los recursos pueden completarse las pruebas que no se hubiesen alcanzado a practicar.

IV.- SOCIALIZACIÓN REGIMEN DE SERVICIOS PÚBLICOS

El régimen aplicable corresponde al de la Ley 142 de 1994, especialmente lo consagrado en el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011modificado por la Ley 1755 de 2015. Los cuales prevén las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la de ejercer el control, inspección y vigilancia, en el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en especial, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata usuarios.

V.- PRECEDENTES JURISPRUDENCIALES

- Corte Constitucional Sentencia C – 451 de 1999 de 10 de junio de 1994, M. P. Dra. Martha Victoria Sáchica de Moncaleano, en cuanto el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 fue subrogado tácitamente por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

- Corte Constitucional Sentencia C – 272 de 1 de abril de 2003, M.P. Dr. Alfredo Beltrán Sierra, en relación con el Silencio Administrativo Positivo de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en cuanto tiene que ver con la facultad de vigilancia y control de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y la imposición de sanciones.

- Consejo de Estado, Sección Primera M.P. Dr. Rafael E. Osteau de Lafont Pianeta, Expediente 117 de 27 de julio de 2006.

- Corte Constitucional Sentencia T – 1160A de 2006, M.P. Dr. Manuel José Cepeda Espinosa.

- Consejo De Estado. Sala De Lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera Subsección C. Consejero Ponente: Jaime Orlando Santofimio Gamboa. Bogotá D.C., cuatro (4) de septiembre de dos mil quince (2015). Radicación: 11001-03-26-000-2015-00103-00 (54549).

- Consejo De Estado. Sala De Lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Consejero ponente: RAMIRO SAAVEDRA BECERRA. Bogotá, D.C., veinte (20) de septiembre de dos mil siete (2007)

- Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera Sentencia de Febrero cinco (5) de 1998. Consejero ponente: Ricardo Hoyos Duque. Expediente N° 98 AC-5436.

- CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. SALA DE CASACIÓN PENAL. SALA DE DECISIÓN DE TUTELAS No. 3. PATRICIA SALAZAR CUÉLLAR. MAGISTRADA PONENTE. STP13706-2014. Radicación No.: 75831 Acta No. 320 Bogotá D. C., treinta (30) de septiembre de dos mil catorce (2014)

- CONSEJO DE ESTADO. SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SECCION TERCERA. SUBSECCION A. Consejero ponente: MAURICIO FAJARDO GOMEZ. Bogotá D.C., nueve (9) de diciembre de dos mil trece (2013). Radicación número: 70001-23-33-000-2013-00115-01 (47783)

- El Concepto Unificado No. 16 de 2010 retoma los criterios jurisprudenciales desarrollados por la Corte Constitucional, como tribunal en quien reposa la competencia para interpretar el alcance de los preceptos establecidos en la Constitución Política, entre ellos, el alcance del derecho de petición y en particular, aquel que define que la respuesta que se ofrezca ante una petición debe ser notificada al interesado y no simplemente dada a conocer por cualquier medio.

- Concepto SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS UNIFICADO 31 donde se analiza lo referente a la notificación, su alcance, regulación e importancia dentro de las investigaciones administrativas como en el debido desarrollo del contrato de condiciones uniformes y el manejo de PQRS por parte del prestador del servicio. Igualmente, se desarrolla el debido uso que se le debe dar al correo certificado y las clases de notificaciones que se pueden presentar o dar uso para los diferentes procedimientos.

De igual manera, se ha hecho énfasis en que esta Superintendencia acoge plenamente el criterio jurisprudencial del Consejo de Estado que se encuentra vertido en la Sentencia de febrero 5 de 1998, Sección Tercera, Expediente No. 98 AC-5436, según la cual: “Las actuaciones posteriores a la producción del acto presunto, tales como la respuesta, la interposición de recursos, resolución de los mismos, etc. son inocuas y, por tanto, no surten ningún efecto.

VI.- PETICIÓN

Como conclusión de todo lo anterior y de lo expuesto por esta Superintendencia le solicito muy respetuosamente a este Despacho al momento de proferir su fallo, se declare probadas las excepciones legalidad de los actos administrativos demandados, se deniegue así mismo las suplicas de la demanda y además se condene en costas, agencias en derecho y demás gastos procesales al demandante.

VII.- PRUEBAS

Solicito se tengan los actos administrativos demandados, incluidas las resoluciones:

No. Acto administrativo	Fecha	Clase de Acto	Dependencia que lo profiere
SSPD-20178000023185	24/03/2017	Resolución	Dirección Territorial Norte
SSPD-20198000030975	27/08/2019	Resolución	Dirección Territorial Norte

VIII.- ANEXOS

1. En cumplimiento de lo establecido por el parágrafo primero del artículo 175 de la ley 1437 de 2011, que indica:

"(…) *Durante el término para dar respuesta a la demanda, la entidad pública demandada o el particular que ejerza funciones administrativas demandado deberá allegar el expediente administrativo que contenga los antecedentes de la actuación objeto del proceso y que se encuentren en su poder.* (…)".

Se anexa en medio magnético, el expediente administrativo No. **2016820420102750E** en donde se encuentra la totalidad de los antecedentes administrativos de la actuación objeto del proceso.

2. Anexo poder otorgado por la Dra. Ana Karina Méndez.

IX. NOTIFICACIONES

Le ruego disponga notificar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la Carrera 18 No. 84 – 35 de la ciudad de Bogotá D.C. Correo Electrónico: sspd@superservicios.gov.co ; y El suscrito recibirá notificaciones en la secretaría de su Despacho, o en mi oficina de abogado, ubicada en la Calle 12 No. 9 – 87, Apto 3, barrio Acueducto de Riohacha (La Guajira), Teléfonos: 301 2375078, Correo Electrónico Institucional: cgutierrez@superservicios.gov.co, Correo Electrónico Personal: camilojgt@hotmail.com.

Atentamente,



CAMILO JOSÉ GUTÍERREZ TATIS
Contratista.
C.C. No.: **1.118.845.714** de Riohacha
T.P. No: **294.988** C.S. de la J.

Proyectó: Camilo José Gutiérrez Tatis – Abogado Contratista.

Señores
JUZGADO SEGUNDO MIXTO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE RIOHACHA
Correo electrónico: **j02admctorioha@cendoj.ramajudicial.gov.co**
E.S.D.

Ref.: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
Demandante: ELECTRICARIBE S.A. E.S.E.
Demandado: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Radicación: 44001334000220200002500-

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ, mayor de edad, domiciliado(a)y residente en la ciudad de Bogotá, D.C., identificado(a)con la Cédula de Ciudadanía No.**1.143.325.642** expedida en Cartagena, actuando como Representante Judicial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en mi calidad de Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad, según la Resolución de nombramiento SSPD **20195240015255** del 27 de mayo de 2019, el Acta de Posesión No. **00000030** del 04 de junio de 2019 y en atención a las competencias establecidas en el Decreto 1369 de 2020 "*Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios",* confiero **PODER ESPECIAL, AMPLIO Y SUFICIENTE** al doctor **CAMILO JOSE GUTIERREZ TATIS**, mayor de edad, domiciliado(a) y residente en la ciudad de Riohacha, identificado(a) como aparece al pie de su firma, para que represente a la entidad en el proceso de la referencia, incluyendo a su vez la obligación de aportar en debida forma y oportunidad, los documentos consignados en el artículo 175 del C.P.A.C.A.

Mi apoderado(a) cuenta con todas las facultades inherentes al ejercicio del presente poder; solicitar y participar en la práctica de pruebas, interponer recursos, solicitar nulidades y todas aquellas que tiendan al buen y fiel cumplimiento de su gestión; la facultad de conciliar se encuentra delimitada a los términos que señale el Comité de Conciliación y Defensa Jurídica.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 806 de 2020, y de manera particular con lo consagrado en su artículo 5°, el presente poder se otorga **sin presentación personal y goza de la presunción de autenticidad** de que trata el inciso 2° del artículo 2° y el artículo 5° del Decreto mencionado.

Sírvase, Señor Juez, reconocerle personería en los términos aquí señalados.

ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ
C.C. No. 1.143.325.642 de Cartagena D.T. y C T. P.
T. P. No. 218.311 del C. S. de la Judicatura

Acepto,

CAMILO JOSE GUTIERREZ TATIS
C.C. No. 1.118.845.714 de Riohacha
T.P. No 294.988 del C.S.J
Email RNA: camilojgt@hotmail.com
Email institucional: cgutierrez@superservicios.gov.co

RADICADO DE LA DEMANDA: 20215293256102
EXPEDIENTE VIRTUAL No. 2021132610300943E

Proyectó: Fabián Molina Rivera - Grupo de Defensa Judicial
Revisó: W. Andrés Cárdenas - Coordinador Grupo de Defensa Judicial

Superservicios | EXPEDICIÓN DE COPIAS AUTÉNTICAS DE DOCUMENTOS | SIGME

Dependencia
SECRETARÍA GENERAL

Ciudad y fecha: Bogotá D.C. 4 de junio de 2019

El suscrito [illegible] presente copia es fiel copia del documento original que he tenido a la vista y que reposa en los archivos de esta GRUPO DE TALENTO HUMANO

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

LUZ KARIME JAIMES BONILLA
NOTIFICADOR DESIGNADO

SIGME

ACTA DE POSESIÓN

Número: 00000030 Fecha: 04 JUN 2019

En la ciudad de Bogotá, D.C., ante el Despacho de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, tomó posesión la señora **ANA KARINA MÉNDEZ FERNÁNDEZ**, identificada con la cédula de ciudadanía número 1.143.325.642, en el cargo de Libre Nombramiento y Remoción de Jefe de Oficina Asesora Jurídica, Código 1045, Grado 15, asignado a la Oficina Asesora Jurídica, nombrada mediante Resolución No. 20196240015255 del 27 de mayo de 2019, y efectos fiscales a partir de la fecha de posesión.

El funcionario prestó el juramento ordenado por el artículo 122 de la Constitución Política, prometiendo cumplir y hacer cumplir la norma fundamental y las leyes de la República y desempeñar fielmente sus deberes.

Igualmente manifestó bajo la gravedad de juramento no estar incurso en causal alguna de inhabilidad general o especial, de las establecidas por la Ley 4ª de 1992 y demás disposiciones vigentes para el desempeño de empleos públicos.

FIRMA DEL POSESIONADO

FIRMA DE QUIEN POSESIONA

COORDINADORA GRUPO DE TALENTO HUMANO

EXPEDICIÓN DE COPIAS AUTÉNTICAS DE DOCUMENTOS

Superservicios

SIGME

SECRETARÍA GENERAL

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Ciudad y Fecha:

El suscrito funcionario designado para autenticar documentos hace constar que ésta es fiel copia copia del documento original que he tenido a la vista y que reposa en los archivos de esta

GRUPO DE TALENTO HUMANO

LUZ KARIME JAIMES BONILLA
NOTIFICADOR DESIGNADO

DNP

GD-F-008 V 11

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20195240015255 DEL 27/05/2019

"Por la cual se hace un nombramiento ordinario"

La Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere el numeral 35 del artículo 7º del Decreto 990 de 2002,

Resuelve:

ARTÍCULO PRIMERO. Nombrar con carácter ordinario a la señora **Ana Karina Méndez Fernández**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.143.325.642, en el cargo de libre nombramiento y remoción de Jefe de Oficina Asesora de Jurídica, código 1045, grado 15, asignado a la Oficina Asesora de Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición.

Comuníquese y Cúmplase

NATASHA AVENDAÑO GARCÍA
Superintendente

Proyectó: Sabina Lucía Vergara H. Contratista GTH
Revisó: Wilma Polo Córdoba - Coordinadora Grupo Talento Humano
Revisó: Diana Marcela Niño Tapia - Directora Administrativa
Aprobó: Mayerlis Montes Alvarez - Secretaria General

SGS

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

No 2016-820-036083-2
Asunto: SAP - MELIDA ROSA AR Destino: DIRECCION TERRITORIA
Fecha Radicado: 13/05/2016 09:57:32 Usuario Radicador: DEVEGA
Remitente: (CIU) MELIDA ROSA ARENAS
Consulte el estado de su trámite en nuestra página - www.superservicios.gov.co
Bogota D.C. Cra 18 No 84-35,Tel. 6913005

Fonseca 14 de abril de 2016

Señores:
SUPERINTENDENCIA DE SERVICOS PUBLICOS
TERRITORIAL NORTE
Barranquilla Atlántico

Referencia: SILENCIO ADMINISTRATIVO
POSITIVO NIC 5667870

MELIDA ROSA ARENAS, mayor de edad, con domicilio permanente en la ciudad de Fonseca, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, por medio del presente escrito, obrando en mi condición de usuario del servicio de energía eléctrica, abastecida por la empresa electricaribe respetuosamente me dirijo a Ustedes con el fin de solicitarles se sirvan adelantar investigación administrativa en contra de la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. con sede en San Juan Del Cesar La Guajira por haberse negado a ejercer mi derecho al debido proceso dentro de la actuación administrativa adelantada como consecuencia de la petición que le hiciera el día 15-03-2016 solicitud que fundamento en los siguientes:

HECHOS Y CONSIDERACIONES

1. Soy propietario del bien inmueble que se encuentra en la calle 12 número 18-52 de Fonseca la Guajira, por consiguiente soy usuario del servicio de energía eléctrica abastecida por ELECTRICARIBE S.A ESP.
2. El día 15-03-2016, eleve derecho de petición ante la empresa electricaribe donde le solicito muy respetuosamente se revocara el cobro por valor de $1.153.460 por concepto de ENERGIA DEJADA DE FACTURAR.
3. A la fecha no he obtenido respuesta por parte de la empresa electricaribe mediante la cual se resuelvan mis peticiones de reclamación ANTES ALUDIDA y lo peor es que hasta ahora en la factura de fecha de emisión 12-02-2016.
4. No se me ha brindado la oportunidad de ejercer el derecho al debido proceso (agotamiento vía gubernativa) consagrado en el artículo 29 de la CN.

SOLICITO QUE SE ME RECONOZCAN LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO Y QUE SE SANCIONE A LA EMPRESA POR VIOLAR MIS GARANTIAS Y DERECHOS CONSTITUCIONALES

ANEXOS:

- Fotocopia de la solicitud Derecho de Petición de fecha 15-03-2016.

NOTOFICACIONES:

Recibo calle 12 número 18-52 de Fonseca

De Usted, atentamiente,

melida R Arenas
MELIDA ROSA ARENAS
cc. 26.994.576.

F-27

15-02-12
7233102015025115?
C/12#18-52. El centro
JPerez

SEÑORES:
ELECTRICARIBE S.A. ESP
Fonseca La Guajira

REF: DERECHO DE PETICION.
NIC. 5667870

MELIDA ROSA ARENAS, mayor de edad, residente en este municipio, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, obrando en mi condición de usuario del servicio público de energía que presta su empresa, por medio del presente escrito y estando dentro del término presento ante ustedes derecho de petición contra LA FACTURA CON FECHA DE EXPEDICION Y EMISION DE 12-02-2016 DE conformidad con los siguientes:

HECHOS Y CONSEDERACIONES:

1. Me dan a conocer POR MEDIO DE FACTURA DE FECHA DE EMISION 12-02-2016, cobros que abultaban la suma de $1.153.460, APROXIMADAMENTE POR MEDIO DE LA FACTURA DE LA REFERENCIA.

2. EN VIOLACION DEL DEBIDO PROCESO POR CUANTO JAMAS ME NOTIFICARON SOBRE LA REALIZACION DE LA DILIGENCIA DE ACTA DE REVISION Y MUCHO MENOS DE UN PROCESO POR ENERGIA DEJADA DE FACTURAR.

3. NO SE DE DONDE EMERGE POR CUANTO NO SE ME HA NOTIFICADO QUE FUI VENCIDO EN JUICIO, VIOLANDO EL DEBIDO PROCESO Y MI DERECHO FUNDAMENTAL AL DE DEFENSA Y CONTRADICCION.

4. Primero que todo desearía evidenciar una violación al debido proceso ya que la empresa no tuvo en cuenta y de ninguna manera estimo comunicarme EL PROCEDIMEINTO RELACIONADO, violando mi derecho a defenderme.
   1. Según la ley es obligación de la empresa comunicarme de manera personal dicho proceso en mi contra, cosa esta que la empresa no cumplió a cabalidad.
5. En consecuencia, en los eventos de la determinación de consumos -dejados de facturar. debe garantizarse al usuario el derecho de defensa ANTES de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es, Desde cuando la empresa da inicio a la investigación para determinar la causa que impidió la medición de los consumos. No puede entonces entenderse garantizado el debido proceso, defensa y contradicción, con la sola expedición de una factura por consumos dejados de facturar y la posibilidad de que el usuario haga uso de los recursos de vía gubernativa y posteriormente acuda a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, si no que previo a esto el usuario debió poder interactuar frente a cada uno de los elementos probatorios y conocer las razones tanto fácticas, como técnicas y jurídicas por las que se le imputa el pago de unos consumos dejados de facturar. Entonces, dentro del procedimiento de investigación de la anomalía que dará origen al cobro de los consumos dejados de facturar debe garantizarse (i) el derecho de defensa del usuario en todas las acciones que despliega la empresa, (ii) que la decisión que culmina el proceso y conlleva a determinar a cuánto asciende el consumo no facturado este debidamente motivada, (iii) el conocimiento y ejercicio de su defensa frente a los medios de prueba que serán utilizados por cada una de las partes, y (iv) las formas de Notificación con indicación de los recursos. Lo anterior, con el objetivo de realizar una actuación Administrativa por parte de la empresa en donde al usuario se le respete y en consecuencia pueda ejercerse derecho a la defensa antes de la expedición y cobro de la factura. Teniendo en cuenta todo lo citado, es claro que en los procesos de recuperación de consumos dejados de Facturar, el usuario debe conocer del inicio de la investigación de la empresa para determinar la causa de la Ausencia, falta o falla en la medición para de esta manera ejercer durante toda la actuación que despliega la empresa para determinar dichos consumos sus derechos de defensa y contradicción.

Con esto, solicito se me respeten mis derechos como usuario y esencialmente mis derechos fundamentales del debido proceso y por consecuencia, se me exonere de cualquier sanción o el prelexto de recuperación de energía dejada de facturar.

LA EMPRESA REALIZO A MIS ESPALADAS EN AMBOS PROCESOS:
1 ACTA DE REVICION
2. ACTA DE CENSO DE CARGA
3. CAMBIO DE MEDIDOR
4. INCONSISTENCIA DE FOTOGRAFIAS

TODO CON VIOLACION AL DEBIDO PROCESO, ART 29 CONSTITUCION NACIONAL, TODA PRUEBA OBTENIDA CON VIOLACION AL DEBIDO PROCESO, ES NULA DE PLENO.

POR TAL RAZON LAS PRUBES OBTENIDAS EN DICHO PROCESO DEBEN SER DECLARADAS NULAS, POR CUANTO SE OBTIVIERON CON CAUSA ILICICTA.

EN NINGUN MOMENTO FUY NOTIFICADA DEL PRCESO POR ENERGIA DEJADEA DE FACTURAR MUCHO MENOS DE LOS SOPROTES QUE DAN PIE AL COBRO POR ESTE CONCEPTO.

INDEBIADA NOTIFICACION.

SENTENCIA T-419/94

NOTIFICACIÓN - Finalidad

La notificación es el acto material de comunicación por medio del cual se ponen en conocimiento de las partes o terceros interesados los actos de particulares o las decisiones proferidas por la autoridad pública. La notificación tiene como finalidad garantizar el conocimiento de la existencia de un proceso o actuación administrativa y de su desarrollo, de manera que se garanticen los principios de publicidad, de contradicción y, en especial, de que se prevenga que alguien pueda ser condenado sin ser oído.

ACTO ADMINISTRATIVO INEFICAZ / ACTO ADMINISTRATIVO - Inoponibilidad

El ordenamiento jurídico sanciona el acto no notificado con su ineficacia o inoponibilidad. La ley condiciona los efectos de una decisión que pone término a un trámite administrativo a su notificación, a menos que la parte interesada conociendo de la misma, convenga o ejercite en tiempo los recursos legales. Así, pues, mientras no se surta o realice materialmente la notificación, la decisión administrativa respectiva carece de efectos jurídicos respecto del administrado, o sea, es ineficaz. Sobre el particular, la jurisprudencia[1] y la doctrina administrativas han señalado que los actos administrativos no notificados "ni aprovechan ni perjudican", cabe decir, son "inoponibles al interesado".

NOTIFICACIÓN - Inexistencia / DEBIDO PROCESO - Vulneración por falta de notificación / ACTO ADMINISTRATIVO INEFICAZ

La decisión que pone término a una actuación administrativa que no es notificada a las partes vulnera el debido proceso. La notificación es una condición de posibilidad de la ejecución del debido proceso. De ahí que el ocultamiento del acto - que es análogo a su no notificación -, equivale a la vulneración del debido proceso, que incorpora en su núcleo esencial la posibilidad de conocer los actos públicos y ejercitar todos los recursos y acciones que concede la ley. La insistencia de la administración en ejecutar un acto ineficaz que afecta la esfera patrimonial de una persona, se inscribe dentro de la misma violación del debido proceso. La acción de tutela procede contra las acciones de la autoridad pública consistentes en la ejecución de un acto ineficaz.

ACTA DE CONCERTACIÓN - Dilación injustificada / DEBIDO PROCESO - Violación

La omisión administrativa señalada por el petente como causa de la vulneración del derecho al debido proceso, involucra el silencio de la autoridad, sin explicación alguna ni fundamento valedero, respecto de una actuación - suscripción del acta final de concertación - que, a su juicio, legalmente estaba obligada a cumplir para permitir el goce de un bien o derecho del administrado. La naturaleza misma del trámite de concertación es incompatible con la imposición de plazos perentorios para la toma de decisiones complejas que deben provenir del consenso de las diversas personas y entidades. La dilación injustificada indirecta o consecutiva se presenta cuando la autoridad pública, pese a adoptar dentro de los términos legales o razonables una decisión, pretermite su notificación. La ley sanciona esta conducta con la ineficacia. Así las cosas, dado que la terminación del proceso es ineficaz, no oponible al actor, a partir de este momento, independientemente de que pueda ya existir una dilación, el tiempo posterior al acto ineficaz constituye una dilación injustificada, pues, en estricto sentido, el asunto sigue pendiente de decisión.

JURISPRUDENCIA

PRINCIPIO DE PROTECCION EFECTIVA DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Cuando la empresa de servicios públicos domiciliarios, la Superintendencia encargada de la inspección vigilancia y control de esta actividad o el juez administrativo adviertan la violación de un derecho fundamental constitucional del usuario o suscriptor del servicio, con ocasión de los trámites

administrativos y jurisdiccionales respectivos deberá proceder a su protección, aún cuando el administrado en su petición, queja, reclamo, recurso o demanda no hubiere invocado una norma constitucional o efectuado una solicitud expresa de observancia de los derechos fundamentales, y ello como desarrollo de lo dispuesto en el artículo 4° de la Constitución. De esta manera, puede colegirse que por regla general existe un medio de defensa judicial para lograr la protección efectiva de los derechos fundamentales constitucionales cuando éstos han sido vulnerados mediante la expedición de actos administrativos por una empresa de servicios públicos domiciliarios y esa decisión es avalada por la Superintendencia del ramo. Sentencia T- 270 de 2004

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Desde la perspectiva constitucional la Corte ha precisado que al usuario de una empresa de servicios públicos domiciliarios le asisten, entre otros los siguientes garantías: 1. Derecho a ser tratado dignamente por ésta (art. 1° de la C.P.)., 2. Derecho a no ser discriminado por la empresa de servicios públicos domiciliarios (Art. 13 C.P), 3. Derecho a ser clara y oportunamente informado de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas (Art. 15 C.P.). 4. Derecho a que sus recursos sean resueltos antes de que se corte el servicio (Arts. 23 y 29 C.P.), 5. Derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes (Art. 83 C.P.).

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y DERECHO DE DEFENSA-No está garantizada en forma efectiva

Después de revisadas las particularidades de los casos de la referencia se advierte que ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. no garantiza de forma efectiva el derecho de defensa de sus usuarios en la medida en que: No informa al suscriptor/cliente y/o usuario sobre la iniciación de la actuación administrativa tendiente a la imposición de una sanción, al verificar la presunta existencia de una irregularidad que constituye fraude en los términos de la cláusula cuadragésima sexta del contrato de prestación del servicio público de distribución y/o comercialización de energía eléctrica. La empresa prestadora, no puede olvidar que los usuarios de sus servicios en su mayoría no tienen la suficiente información jurídica que les permita inferir que la elaboración del acta de anomalías genera de forma automática la apertura de una actuación administrativa, en este sentido el respeto por el derecho de defensa exige de la empresa que ilustre y notifique legalmente al afectado sobre la iniciación formal del citado proceso. Adicionalmente no se acreditó por parte de la entidad accionada que a cada uno de los accionantes se les hubiera expedido copia del contrato de condiciones uniformes a efectos de que pudieran conocer sus obligaciones contractuales y las consecuencias de su incumplimiento. Recuérdese aquí que la garantía del principio de constitucionalidad y de seguridad jurídica dentro del Estado social de derecho exige que el desarrollo de las actuaciones administrativas no quede al albur de la administración sino que el particular, en este caso, el usuario de la empresa de servicios públicos conozca con precisión y pueda predecir la forma como ésta actuará en desarrollo de la investigación por el presunto fraude que contra él se sigue, es decir, que tenga conocimiento previo de las etapas que se van a surtir desde la iniciación de la actuación. No existe periodo probatorio a favor del administrado ni una real posibilidad de controvertir el contenido técnico del acta de anomalías y del examen que practica el laboratorio correspondiente sobre los equipos de medida

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-No resulta razonable que el contratista deje el acta de anomalías con personas diferentes al usuario, propietario y/o suscriptor/PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DE VIGENCIA DE UN ORDEN JUSTO/PRINCIPIO DE EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

La Sala constata que en todos los casos en que se imponen sanciones por la presunta existencia de equipos de medida adulterados, intervenidos o con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento o que evite el registro total o parcial de la energía consumida, la prueba que constituye el soporte de la decisión es el acta de anomalías o el experticio técnico sobre los equipos de medida del inmueble. En este sentido no resulta razonable que el contratista de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. deje copia del acta con el portero o celador del inmueble que en manera alguna tiene el deber jurídico, ni siquiera ejerciendo una agencia oficiosa, de atender la diligencia de revisión para intervenir en ella y garantizar los derechos de defensa y contradicción del usuario/propietario y/o suscriptor. El usuario, cliente y/o suscriptor no sólo debe soportar los malos tratos que prodigan algunos funcionarios de la empresa accionada sino soportar sin justificación alguna ser sometido a una total indefensión, ya que el contenido del acta de anomalías es diligenciado sin su presencia o en la de una persona que éste determine para que lo represente. En este sentido, tal y como lo aplica la empresa, dicha acta constituye una prueba, practicada sin la intervención del afectado, que por demás posteriormente es sancionado con fundamento en ese mismo documento y sin posibilidad de presentar descargos o solicitar alguna prueba. Adicionalmente, debe considerarse que la situación resulta más crítica cuando además los contratistas de la empresa retiran los equipos de medición sin que el usuario pueda constatar el estado de dichos elementos. La Sala considera que a efectos de observar el principio constitucional de vigencia de un orden justo y la efectividad de los derechos fundamentales, entre ellos, el debido proceso y el de defensa (Art. 29 C.P.), la empresa de servicios públicos debe constatar que quien verdaderamente atienda la diligencia de revisión sea una persona que garantice materialmente el debido proceso de las usuarias y usuarios.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y DERECHO DE DEFENSA-Quien vaya a ser sancionado debe estar presente en la diligencia de revisión de instrumentos de medición del inmueble

Se hace necesario que quien vaya a ser llamado a cancelar una sanción con ocasión de la detección de una irregularidad en los equipos de medida, tengan por lo menos la oportunidad de estar presente en la diligencia de revisión de los instrumentos de medición del inmueble. Que conozca de primera mano, no a través de

terceros, las razones y las pruebas que serán el fundamento de la actuación administrativa. De lo contrario, se estaría imponiendo una sanción mediante un procedimiento en el que el administrado no sabe con precisión el momento en que éste inicia y que, además, tiene como sustento una prueba (el medidor) con la cual no cuenta porque en su ausencia ya fue retirada por la propia empresa. Así las cosas, el administrado debe tener posibilidades materiales y reales de aportar y controvertir las pruebas antes de que se profiera la decisión sancionatoria por parte de la empresa. Adicionalmente, cabe resaltar que de comprobarse la responsabilidad por parte del usuario, con observancia plena de sus garantías constitucionales, la empresa tiene el deber de explicar y sustentar, no de manera general, sino con precisión y claridad los fundamentos de carácter normativo en que se soporta la sanción pecuniaria que se impone en cada caso.

DERECHO DE DEFENSA DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS-La norma que se invoca en el acta de anomalías perdió vigencia

Advierte la Corte, que con esta remisión normativa, al artículo 31 del Decreto 1842 de 1991, y cuyo contenido es reproducido en las actas de detección de anomalías, como se indicó anteriormente, ELECTRICARIBE también atenta contra el derecho de defensa del usuario en la medida en que dicha disposición, conforme lo ha sostenido el Consejo de Estado, ha perdido vigencia. De esta manera, resulta arbitrario que la empresa de servicios públicos domiciliarios remita al usuario a una norma que perdió su fuerza ejecutoria para garantizar de forma aparente su derecho de defensa y contradicción.

RESPONSABILIDAD OBJETIVA DEL ADMINISTRADO/PRESUNCION DE DOLO O CULPA SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA-Sanciones por mal uso

Tal y como lo señaló esta Corporación en la Sentencia T-457 de 1994 la empresa de servicios públicos no puede presumir, por el solo hecho de encontrarse los equipos de medida alterados, que fue el usuario/suscriptor o propietario quien los adulteró y ser sancionado por ello. La responsabilidad de tipo objetivo que aplica la empresa de servicios públicos y que coadyuva la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios no está contenida en la ley que regula la materia y que por lo mismo no puede ser creada a partir de interpretaciones por parte de las autoridades llamadas a aplicarla. La aplicación de esa especie de presunción de dolo o culpa en cabeza del usuario sin fundamento legal desconoce la garantía a la presunción de inocencia que al estar consagrada en la Carta Política es un mandato ineludible para todos los operadores jurídicos en materia sancionatoria. En todo caso, debe precisarse que es contrario al ordenamiento jurídico que se alteren los equipos de medida y las instalaciones eléctricas de los inmuebles que se benefician con ese servicio.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS-En las decisiones de sanción no pueden hacerse afirmaciones que no estén probadas

Las afirmaciones contenidas en las decisiones producidas por la empresa de servicios públicos deben restringirse exclusivamente a lo probado de la actuación correspondiente, puesto que manifestaciones en sentido contrario pueden eventualmente comprometer derechos constitucionales fundamentales como la honra (Art. 21 C.P.) y el buen nombre (Art. 15 Idem).

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ELECTRICARIBE-Irregularidades presentadas

Se ha establecido, en los casos objeto de estudio, que a la mayoría de accionantes la empresa de servicios públicos domiciliarios ELECTRICARIBE: i) no les informó de la iniciación de la actuación administrativa que iba a concluir con la imposición de una sanción pecuniaria, ii) les dejó simplemente el acta de revisión y detección de anomalías con personas no capaces de atender la diligencia o no garantizar en debida forma el derecho de defensa del afectado, iii) tampoco se les permitió controvertir el contenido de la citada acta, conocer antes de proferir la sanción el resultado del examen practicado por el laboratorio respectivo sobre el estado del medidor y presentar pruebas para controvertirlo u objetar ese dictamen, iv) en el caso de la verificación de la alteración de los instrumentos de medición se les sancionó por concepto de recuperación de energía presumiendo que los usuarios fueron quienes realizaron la conducta fraudulenta sin demostrar ese hecho, es decir, aplicando un régimen de responsabilidad objetiva que como se explicó no fue consagrado por el legislador; v) así mismo, se sancionó al usuario a pesar de no estar demostrado que la empresa de servicios públicos haya cumplido con su obligación de adoptar precauciones eficaces para que esos equipos de medida no se alteren.

SANCION DE PLANO A USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

La prevalencia de los derechos inalienables de la persona humana (art. 5 C.P.), obliga a las autoridades a ejercer las facultades que la ley les ha otorgado de forma tal que se realicen cada uno de los fines esenciales del Estado, uno de los cuales es precisamente la garantía de eficacia de los derechos, deberes y principios consagrados en la Constitución (art. 2 C.P.). En consecuencia, las sanciones impuestas de plano, por ser contrarias al debido proceso (art. 29 C.P.), están proscritas en el ordenamiento constitucional. Nótese que la sanción es impuesta de plano no sólo cuando al interior de la actuación administrativa no existe ninguna posibilidad de defensa y contradicción para el administrado, sino incluso en los eventos que existiendo su ejercicio es meramente formal ya que a pesar de que se utilice esa oportunidad de defensa ella no tiene ningún efecto en la decisión definitiva que se adopte en cada caso. Presentados o no los descargos, la decisión sancionatoria en todo caso se profiere, puesto que la intervención del afectado no tiene el grado de efectividad que exige el derecho de defensa en las actuaciones administrativas, las cuales deben brindar un abanico de

posibilidad de defensa al administrado en aras de no colocarlo en estado de indefensión. En este sentido, algunos de los accionantes en el presente asunto fueron sometidos por la empresa de servicios públicos

domiciliarios a un estado de indefensión no sólo por el sistemático desconocimiento del derecho de defensa y contradicción de la que fueron víctimas sino por estar estrechamente ligada a la violación de otras garantías fundamentales como el debido proceso y la presunción de inocencia.

USUARIO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y MEDIO DE DEFENSA JUDICIAL-Ineficacia de acción de nulidad y restablecimiento del derecho

La ineficacia del medio de defensa judicial en los casos de la referencia está dada en la ausencia de protección inmediata de garantías constitucionales de una persona que fue sometida a un estado de total indefensión desde el inicio de la actuación administrativa concluyendo ésta, con una decisión pecuniaria en su contra, la cual de no ser cancelada en los términos y condiciones de quien además impuso la sanción le traerá como consecuencia la suspensión de un servicio tan vital como el de la energía eléctrica, que es esencial para el funcionamiento de la mayoría de electrodomésticos destinados a procurar una digna subsistencia a las personas. En esa situación extrema de carácter excepcional, sí procede la acción de tutela, puesto que de lo contrario los derechos fundamentales al debido proceso, a no ser sometido a indefensión y a la presunción de inocencia resultarían ser, en casos como los de la referencia, meras categorías retóricas no realizables en el Estado social de derecho. Resulta contrario al ordenamiento constitucional que la empresa de servicios públicos, a pesar de conocer que está violando los derechos fundamentales del usuario afectado con la actuación administrativa al no garantizarle material y efectivamente su derecho de defensa, pretenda que, una vez impuesta la sanción pecuniaria y recurrida ésta ante la Superintendencia del ramo con el fin de agotar la vía gubernativa, el afectado inicie un proceso judicial ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo que, por problemas estructurales de la administración de justicia, seguramente durará varios años y cuya resolución en el caso concreto no tendrá el efecto de garantizar de forma inmediata la protección de los derechos fundamentales, en el evento en que la acción prospere.

USUARIO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Debe lograr orientación necesaria para el ejercicio de sus derechos

Los usuarios deben lograr la orientación necesaria para el ejercicio de sus derechos la cual debe provenir en primer lugar de la empresa así como de los demás organismos estatales mencionados, a efectos de que tengan pleno conocimiento de los poderes que el ordenamiento jurídico les reconoce y participen eficazmente en la defensa de los mismos, en los casos en que sean conculcados. La actuación de las empresas de servicios públicos debe desarrollarse dentro del marco jurídico, por ello la utilización de las facultades que el ordenamiento jurídico les reconoce tienen límites, dentro de los cuales se encuentran el respeto de los derechos de los usuarios.

LIBERTAD DE CONCIENCIA-No puede obligarse a la persona a firmar acta de anomalías de en servicio de energía

Es pertinente recordar que conforme al artículo 18 de la Carta Política se garantiza el derecho fundamental a no ser obligado a actuar contra su conciencia, en este sentido, si la persona que atiende la diligencia no desea firmar el acta respectiva no puede ser obligado a hacerlo y en ese evento se dejarán las constancias respectivas pero en manera alguna puede ser constreñido a obrar contra su voluntad.

DERECHO AL DEBIDO PROCESO DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS-Violación

Este repertorio de violaciones al derecho a la defensa, a la presunción de inocencia, al derecho a presentar y controvertir las pruebas y a que se demuestre en el caso de fraudes la culpabilidad del afectado, permiten advertir a la Corte la presencia de un ataque sistemático al núcleo esencial del derecho al debido proceso que pone al usuario/propietario y/o suscriptor en un manifiesto estado de indefensión violatorio de su debido proceso que exige la inmediata intervención del juez de tutela a efectos de que dichas garantías de carácter fundamental no se extingan. Debe precisarse que la actuación del juez de tutela no está orientada a cuestionar la validez de los actos administrativos proferidos por la empresa de servicios públicos domiciliarios ni por la Superintendencia del ramo, puesto que ello corresponde a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, sino que ella tiene como finalidad la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales de quien fuera sometido arbitraria y caprichosamente por las autoridades a un estado de indefensión que desconoce de forma sistemática su derecho inalienable al debido proceso. Si como se ha sostenido en esta providencia, la protección de los derechos consagrados en la Constitución debe ser efectiva y es deber de todas las autoridades observarlos y respetarlos en toda actuación que desarrollen o decisión que profieran, no resulta razonable que so pretexto de la existencia de otro medio de defensa judicial la empresa de servicios públicos viole indiscriminada y sistemáticamente garantías fundamentales. En estos eventos es menester la intervención del juez de tutela por cuanto la primacía de los derechos inalienables (Art. 5 C.P.) de la persona obliga al juez constitucional a restablecerlos cuando ellos han sido conculcados.

PRINCIPIO DE BUENA FE Y USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS

Electricaribe al igual que los demás autoridades deben ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual conforme lo consagra el artículo 83 Superior se presumirá en todas las gestiones que los usuarios adelanten ante la empresa, mandato constitucional que armonizado con la garantía de presunción de inocencia consagrada en el artículo 29 ídem, impiden, sin garantizar materialmente el derecho de defensa, sancionar por fraude al propietario o poseedor del inmueble, usuario y/o suscriptor por cuanto, como se explicó, en este tipo de irregularidad está de por medio la acción ejecutada por el usuario o por un tercero con consentimiento del usuario, conductas estas que al ser imputadas a una persona deben ser demostradas por quien pretende imponer la sanción. En este sentido, en los casos de cobros por pérdida de energía, al usuario no corresponde desvirtuar la violación del contrato de condiciones uniformes, puesto que no existe en nuestro ordenamiento

presunción de incumplimiento en su contra, por ello le asiste a la empresa demostrar esa situación para proceder al cobro.

PRINCIPIO DE SOLIDARIDAD Y USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS
Cuando en desarrollo de esa labor preventiva la empresa constata irregularidades, el acta en que queda plasmado el fraude o la anomalía o la información que surge a partir del experticio sobre el equipo de medida del consumo del inmueble deben ser valorados dentro de la respectiva actuación administrativa como prueba sumaria no como plena prueba, debiendo la Empresa de Servicios Públicos, aun en esos casos, garantizar materialmente el debido proceso, el derecho de defensa y de contradicción de los usuarios.

ACCION DE TUTELA CONTRA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS-No procede por cualquier irregularidad
La intervención del juez constitucional es excepcional en esta clase de conflictos y sólo opera cuando es manifiesta la indefensión del usuario frente a las autoridades que le imponen la sanción y de las circunstancias propias del asunto no queda duda que la empresa de servicios públicos estaba dando, al administrado una garantía meramente formal de su derecho al debido proceso, ejerciendo de forma arbitraria la autoridad que le otorgó el Estado, produciendo de esa manera decisiones en contra de los usuarios patentemente irrazonadas. No toda irregularidad en la actuación que desarrolle una empresa de servicios públicos domiciliarios puede intentar reconducirse al ámbito de la acción tutela, puesto que sólo aquellas que tengan trascendencia en relación con la observancia de los principios que se encuentran en la base y núcleo de una garantía fundamental, ameritan la intervención excepcional del juez constitucional. Si el accionante considera que no debió suscribir el acuerdo de pago con la empreso prestadora de servicios públicos domiciliarios o si a su juicio, fue presionado por ésta para su celebración, deberá iniciar las acciones legales ante la jurisdicción para que allí se determine dentro de un amplio debate probatorio y la observancia de las garantías constitucionales procesales para ambos partes si dicho acuerdo está viciado de nulidad.

EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ELECTRICARIBE-Orden de volver a realizar procedimiento sancionatorio
Se dejarán sin efecto todas las actuaciones adoptadas con ocasión de la actuación administrativa mediante las cuales se sancionó pecuniariamente a los accionantes, inclusive las que se hayan decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o se encuentren por decidir con ocasión de la decisión del recurso de apelación en los eventos en que estos hayan sido interpuestos por los usuarios. En consecuencia, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. deberá volver a realizar el procedimiento sancionatorio observando los mandatos que impone la Carta Política y para ello deberá garantizar materialmente los derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa y a la presunción de inocencia en los términos de esta providencia.

NATURALEZA Y REQUISITOS DE LAS FACTURAS *las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistas en desarrollo del contrato de servicios públicos.* EMPRESAS

PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Respeto al debido proceso como garantía indispensable para la adopción de decisiones relacionadas con la suspensión o la continuidad en la prestación de los servicios
Las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando implican la suspensión, el corte o la terminación de la prestación de dichos servicios, se componen de actos administrativos, razón por la cual están sujetas al debido proceso. En ese sentido, cuando una empresa de servicios públicos domiciliarios procede a suspender, cortar o terminar la prestación de uno de sus servicios, debe respetar entre otros límites protegidos por la Constitución el derecho de todo usuario a "la defensa" (CP art. 29). En un ámbito como el de prestación de servicios públicos domiciliarios, este derecho a la defensa implica ante todo el derecho del usuario "a ser oíd[o]", según la fórmula de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (arts. 8.1. CADH y 93 CP).

DERECHO AL DEBIDO PROCESO DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS-Derecho a ser notificados oportuna y debidamente de los actos de suspensión, corte y terminación de los servicios, con el fin que puedan ser recurridos
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 suspendersè, 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 propietaro d 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 funcionomiento de hospitales u otros establecimientos especialmente protegidos, o para que no se afecten gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.

SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Incumplimiento del pago del servicio acarrea la imposicion de sanciones/SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-La empresa prestadora del servicio que lo va a

suspender debe respetar derechos fundamentales de los usuarios *La suspensión de los servicios públicos domiciliarios no puede tener lugar, pese al incumplimiento sucesivo en el pago de los servicios, si la suspensión se efectúa en cualquiera de dos clases de hipótesis: (i) o con violación de las garantías del derecho al debido proceso o (ii) bajo el respeto del debido proceso, pero con la consecuencia aneja de: (a) suponer "el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos", (b) "imp[edir] el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos" o (c) "afect[ar] gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad". Por tanto, no basta con que entre los usuarios de servicios públicos domiciliarios haya un sujeto de especial protección, para que se enerve la potestad de suspenderlos que el ordenamiento les reconoce a las empresas de servicios públicos domiciliarios. Es necesario además que la consecuencia directa de esa suspensión sea el desconocimiento de sus derechos fundamentales. Por consiguiente, la Sala debe establecer si esa fue la consecuencia de la suspensión en este caso.*

EN virtud de lo anterior la actuación administrativa adelantada en mi contra por parte de la empresa no solamente vulnera mi derecho fundamental al debido proceso, (Art. 29 de la C.N.) si no que se encuentra viciada de nulidad por carecer ésta de competencia para tal fin.

6. Por lo anterior le solicito declarar la nulidad de todo lo actuado; abstenerse de seguir COBRANDO EL MONTO $1.153.460, en Facturas por pagar, APROXIMADAMENTE POR MEDIO DE LA FACTURA DE LA REFERENCIA.

Así mismo se abstengan de cobrarme cuotas de acuerdo a plazos por no haber suscrito acuerdo alguno con dicha empresa, violando el debido proceso y mi calidad de parte integral del contrato de condiciones uniformes Por irregularidad detectada; proceder a archivar de manera definitiva la actuación adelantada.

NOTIFICACIONES

Recibo correspondencia en la calle 12 con carrera 18 números 52, BARRIO CENTRO Municipio de Fonseca La Guajira.

Atentamente,

melida R Arenas

MELIDA ROSA ARENAS

cc. 26.994576

Señores:
JUZGADO PROMISCUO MUNICIPAL
Fonseca La Guajira

REF: ACCION DE TUTELA.
DE: MELIDA ROSA ARENAS
CONTRA: ELECTRICARIBE S.A E.S.P
NIT: 5667870

MELIDA ROSA ARENAS, mayor de edad, residente en este municipio, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, obrando en mi condición de usuario del servicio público de energía que presta, LA EMPRESA ELECTRICARIBE, por medio del presente escrito y presento ante ustedes ACION DE TUTELA contra LA PRESTATATARIA ELECTRICARIBE, y se me protejan mis derechos fundamentales al mínimo vital, al buen nombre, dignidad humana al derecho de petición y debido proceso de acuerdo a lo estipulado por el artículo 86 de la constitución nacional por las razones de hecho y de derecho que a continuación expongo:

HECHOS Y CONSEDERACIONES:

1. Presente ante la empresa Electricaribe un DERECHO DE PETICION EN FECHA 15-03-2015 por los constantes atropellos y montos supuestos por energía dejada de facturar contra las facturas de fecha de emisión 12-02-2016, en cobro de energía dejada de facturar por la suma de $1.153.460, cuya respuesta no HA SIDO EMITIDA, PERO ME ESTAN AMENAZANDO CON SUSPENDERME EL SERVICIO Y APARECE EN LA FACTURA ACTUAL DICHO MONTO,
2. POR CUANTO NO me han dado respuesta DE FONDO Y AUN PERSISTE LA VIOLACION A MI DERECHO DE PETICION Y NO SE ME HAN EXTENDIDO LAS EXPLICACION DEL PORQUE ME FACTURARAN ENERGIA DE JADA DE COBRAR SIN EL LLENO DE LOS REQUISITOS LEGALES NI LAS NOTIFICACIONES DEL PROCESO y por el contrario he recibido constantes amenazas de suspensión del servios, violando el derecho al debido proceso y derecho de petición
3. JAMAS ME HAN ENTREGADO NINGUNA NOTIFICACION DE PROCESO ALGUNO LO QUE HE RECIBIDO SI, SON AMENAZAS CONSTANTES DE SUSPENSION DEL SERVICIO REITERO, COMO HA OCURRIDO EN REITERADAS OCASIONES POR DICHOS MONTOS.
4. TODO EN VIOLACION DEL DEBIDO PROCESO POR CUANTO JAMAS ME NOTIFICARON SOBRE EL INICIO DE UN PORCESO ADMINISTRATIVO, NI DEL AUTO DE PRUEBAS, NI MUCHO MENOS LA DECISIÓN EMPRESARIAL.
5. NO SE DE DONDE EMERGE POR CUANTO NO SE ME HA NOTIFICADO QUE FUI VENCIDO EN JUICIO, VIOLANDO EL DEBIDO PROCESO Y MI DERECHO FUNDAMENTAL AL DE DEFENSA Y CONTRADICCION

6. Primero que todo desearía evidenciar una violación al debido proceso ya que

7. la empresa no tuvo en cuenta y de ninguna manera estimo comunicarme EL PROCEDIMEINTO RELACIONADO, violando mi derecho a defenderme.
    1. Según la ley es obligación de la empresa comunicarme de manera personal dicho proceso en mi contra, cosa esta que la empresa no cumplió a cabalidad.
8. En consecuencia, en los eventos de la determinación de consumos dejados de facturar, debe garantizarse al usuario el derecho de defensa ANTES de que se incluya el precio dentro de la

respectiva factura, esto es, Desde cuando la empresa da inicio a la investigación para determinar la causa que impidió la medición de los consumos. No puede entonces entenderse garantizado el debido proceso, defensa y contradicción, con la sola expedición de una factura por consumos dejados de facturar y la posibilidad de que el usuario haga uso de los recursos de vía gubernativa y posteriormente acuda a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, si no que previo a esto el usuario debió poder interactuar frente a cada uno de los elementos probatorios y conocer las razones tanto fácticas, como técnicas y jurídicas por las que se le imputa el pago de unos consumos dejados de facturar. Entonces, dentro del procedimiento de investigación de la anomalía que dará origen al cobro de los consumos dejados de facturar debe garantizarse (i) el derecho de defensa del usuario en todas las acciones que despliega la empresa, (ii) que la decisión que culmina el proceso y conlleva a determinar a cuánto asciende el consumo no facturado este debidamente motivada, (iii) el conocimiento y ejercicio de su defensa frente a los medios de prueba que serán utilizados por cada una de las partes, y (iv) las formas de Notificación con indicación de los recursos. Lo anterior, con el objetivo de realizar una actuación Administrativa por parte de la empresa en donde al usuario se le respete y en consecuencia pueda ejercerse derecho a la defensa antes de la expedición y cobro de la factura. Teniendo en cuenta todo lo citado, es claro que en los procesos de recuperación de consumos dejados de Facturar, el usuario debe conocer del inicio de la investigación de la empresa para determinar la causa de la Ausencia, falta o falla en la medición para de esta manera ejercer durante toda la actuación que despliega la empresa para determinar dichos consumos sus derechos de defensa y contradicción.

Con esto, solicito se me respeten mis derechos como usuario y esencialmente mis derechos fundamentales del debido proceso y por consecuencia, se me exonere de cualquier sanción o el pretexto de recuperación de energía dejada de facturar.

LA EMPRESA REALIZO AMIS ESPALDAS , LA VISITA TECNICA, EL CENSO DE CARGA Y EL CAMBIO DE MEDIDIOR.

JURISPRUDENCIA

PRINCIPIO DE PROTECCION EFECTIVA DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Cuando la empresa de servicios públicos domiciliarios, la Superintendencia encargada de la inspección vigilancia y control de esta actividad o el juez administrativo adviertan la violación de un derecho fundamental constitucional del usuario o suscriptor del servicio, con

ocasión de los trámites administrativos y jurisdiccionales respectivos deberá proceder a su protección, aún cuando el administrado en su petición, queja, reclamo, recurso o demanda no hubiere invocado una norma constitucional o efectuado una solicitud expresa de observancia de los derechos fundamentales, y ello como desarrollo de lo dispuesto en el artículo 4° de la Constitución. De esta manera, puede colegirse que por regla general existe un medio de defensa judicial para lograr la protección efectiva de los derechos fundamentales constitucionales cuando éstos han sido vulnerados mediante la expedición de actos administrativos por una empresa de servicios públicos domiciliarios y esa decisión es avalada por la Superintendencia del ramo. Sentencia T- 270 de 2004

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Desde la perspectiva constitucional la Corte ha precisado que al usuario de una empresa de servicios públicos domiciliarios le asisten, entre otros las siguientes garantías: 1. Derecho a ser tratado dignamente por ésta (art. 1° de la C.P.)., 2. Derecho a no ser discriminado por la empresa de servicios públicos domiciliarios (Art. 13 C.P), 3. Derecho a ser clara y oportunamente informado de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas (Art. 15 C.P.), 4. Derecho a que sus recursos sean resueltos antes de que se corte el servicio (Arts.

23 y 29 C.P.). 5. Derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes (Art. 83 C.P.).

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y DERECHO DE DEFENSA-No está garantizada en forma efectiva

Después de revisadas las particularidades de los casos de la referencia se advierte que ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. no garantiza de forma efectiva el derecho de defensa de sus usuarios en la medida en que: No informa al suscriptor/cliente y/o usuario sobre la iniciación de la actuación administrativa tendiente a la imposición de una sanción, al verificar la presunta existencia de una irregularidad que constituye fraude en los términos de la cláusula cuadragésima sexta del contrato de prestación del servicio público de distribución y/o comercialización de energía eléctrica. La empresa prestadora, no puede olvidar que los usuarios de sus servicios en su mayoría no tienen la suficiente información jurídica que les permita inferir que la elaboración del acta de anomalías genera de forma automática la apertura de una actuación administrativa, en este sentido el respeto por el derecho de defensa exige de la empresa que ilustre y notifique legalmente al afectado sobre la iniciación formal del citado proceso. Adicionalmente no se acreditó por parte de la entidad accionada que a cada uno de los accionantes se les hubiera expedido copia del contrato de condiciones uniformes a efectos de que pudieran conocer sus obligaciones contractuales y las consecuencias de su incumplimiento. Recuérdese aquí que la garantía del principio de constitucionalidad y de seguridad jurídica dentro del Estado social de derecho exige que el desarrollo de las actuaciones administrativas no quede al albur de la administración sino que el particular, en este caso, el usuario de la empresa de servicios públicos conozca con precisión y pueda predecir la forma como ésta actuará en desarrollo de la investigación por el presunto fraude que contra él se sigue, es decir, que tenga conocimiento previo de las etapas que se van a surtir desde la iniciación de la actuación. No existe periodo probatorio a favor del administrado ni una real posibilidad de controvertir el contenido técnico del acta de anomalías y del examen que practica el laboratorio correspondiente sobre los equipos de medida

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-No resulta razonable que el contratista deje el acta de anomalías con personas diferentes al usuario, propietario y/o

suscriptor/PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DE VIGENCIA DE UN ORDEN JUSTO/PRINCIPIO DE EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

La Sala constata que en todos los casos en que se imponen sanciones por la presunta existencia de equipos de medida adulterados, intervenidos o con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento o que evite el registro total o parcial de la energía consumida, la prueba que constituye el soporte de la decisión es el acta de anomalías o el experticio técnico sobre los equipos de medida del inmueble. En este sentido no resulta razonable que el contratista de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. deje copia del acta con el portero o celador del inmueble que en manera alguna tiene el deber jurídico, ni siquiera ejerciendo una agencia oficiosa, de atender la diligencia de revisión para intervenir en ella y garantizar los derechos de defensa y contradicción del usuario/propietario y/o suscriptor. El usuario, cliente y/o suscriptor no sólo debe soportar los malos tratos que prodigan algunos funcionarios de la empresa accionada sino soportar sin justificación alguna ser sometido a una total indefensión, ya que el contenido del acta de anomalías es diligenciado sin su presencia o en la de una persona que éste determine para que lo represente. En este sentido, tal y como lo aplica la empresa, dicha acta constituye una prueba, practicada sin la intervención del afectado, que por demás posteriormente es sancionado con fundamento en ese mismo documento y sin posibilidad de presentar descargos o solicitar alguna prueba. Adicionalmente, debe considerarse que la situación resulta más crítica cuando además los contratistas de la empresa retiran los equipos de medición sin que el usuario pueda constatar el estado de dichos elementos. La Sala considera que a efectos de observar el principio constitucional de vigencia de un orden justo y la efectividad de los derechos fundamentales, entre ellos, el debido proceso y el de defensa (Art. 29 C.P.), la empresa de servicios públicos debe constatar que quien verdaderamente atienda la diligencia de revisión sea una persona que garantice materialmente el debido proceso de las usuarias y usuarios.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y DERECHO DE DEFENSA-Quien vaya a ser sancionado debe estar presente en la diligencia de revisión de instrumentos de medición del inmueble

Se hace necesario que quien vaya a ser llamado a cancelar una sanción con ocasión de la detección de una irregularidad en los equipos de medida, tengan por lo menos la oportunidad de estar presente en la diligencia de revisión de los instrumentos de medición del inmueble. Que conozca de primera mano, no a través de terceros, las razones y las pruebas que serán el fundamento de la actuación administrativa. De lo contrario, se estaría imponiendo una

sanción mediante un procedimiento en el que el administrado no sabe con precisión el momento en que éste inicia y que, además, tiene como sustento una prueba (el medidor) con la cual no cuenta porque en su ausencia ya fue retirada por la propia empresa. Así las cosas, el administrado debe tener posibilidades materiales y reales de aportar y controvertir las pruebas antes de que se profiera la decisión sancionatoria por parte de la empresa. Adicionalmente, cabe resaltar que de comprobarse la responsabilidad por parte del usuario, con observancia plena de sus garantías constitucionales, la empresa tiene el deber de explicar y sustentar, no de manera general, sino con precisión y claridad los fundamentos de carácter normativo en que se soporta la sanción pecuniaria que se impone en cada caso.

DERECHO DE DEFENSA DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS-La norma que se invoca en el acta de anomalías perdió vigencia

Advierte la Corte, que con esta remisión normativa, al artículo 31 del Decreto 1842 de 1991, y cuyo contenido es reproducido en las actas de detección de anomalías, como se indicó anteriormente, ELECTRICARIBE también atenta contra el derecho de defensa del usuario en

la medida en que dicha disposición, conforme lo ha sostenido el Consejo de Estado, ha perdido vigencia. De esta manera, resulta arbitrario que la empresa de servicios públicos domiciliarios remita al usuario a una norma que perdió su fuerza ejecutoria para garantizar de forma aparente su derecho de defensa y contradicción.

RESPONSABILIDAD OBJETIVA DEL ADMINISTRADO/PRESUNCION DE DOLO O CULPA SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA-Sanciones por mal uso

Tal y como lo señaló esta Corporación en la Sentencia T-457 de 1994 la empresa de servicios públicos no puede presumir, por el solo hecho de encontrarse los equipos de medida alterados, que fue el usuario/suscriptor o propietario quien los adulteró y ser sancionado por ello. La responsabilidad de tipo objetivo que aplica la empresa de servicios públicos y que coadyuva la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios no está contenida en la ley que regula la materia y que por lo mismo no puede ser creada a partir de interpretaciones por parte de las autoridades llamadas a aplicarla. La aplicación de esa especie de presunción de dolo o culpa en cabeza del usuario sin fundamento legal desconoce la garantía a la presunción de inocencia que al estar consagrada en la Carta Política es un mandato ineludible para todos los operadores jurídicos en materia sancionatoria. En todo caso, debe precisarse que es contrario al ordenamiento jurídico que se alteren los equipos de medida y las instalaciones eléctricas de los inmuebles que se benefician con ese servicio.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS-En las decisiones de sanción no pueden hacerse afirmaciones que no estén probadas

Las afirmaciones contenidas en las decisiones producidas por la empresa de servicios públicos deben restringirse exclusivamente a lo probado de la actuación correspondiente, puesto que manifestaciones en sentido contrario pueden eventualmente comprometer derechos constitucionales fundamentales como la honra (Art. 21 C.P.) y el buen nombre (Art. 15 Idem).

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ELECTRICARIBE-Irregularidades presentadas

Se ha establecido, en los casos objeto de estudio, que a la mayoría de accionantes la empresa de servicios públicos domiciliarios ELECTRICARIBE: i) no les informó de la iniciación de la actuación administrativa que iba a concluir con la imposición de una sanción pecuniaria, ii) les dejó simplemente el acta de revisión y detección de anomalías con personas no capaces de atender la diligencia o no garantizar en debida forma el derecho de defensa del afectado, iii) tampoco se les permitió controvertir el contenido de la citada acta, conocer antes de proferir la sanción el resultado del examen practicado por el laboratorio respectivo sobre el estado del medidor y presentar pruebas para controvertirlo u objetar ese dictamen, iv) en el caso de la verificación de la

alteración de los instrumentos de medición se les sancionó por concepto de recuperación de energía presumiendo que los usuarios fueron quienes realizaron la conducta fraudulenta sin demostrar ese hecho, es decir, aplicando un régimen de responsabilidad objetiva que como se explicó no fue consagrado por el legislador; v) así mismo, se sancionó al usuario a pesar de no estar demostrado que la empresa de servicios públicos haya cumplido con su obligación de adoptar precauciones eficaces para que esos equipos de medida no se alteren.

SANCION DE PLANO A USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
La prevalencia de los derechos inalienables de la persona humana (art. 5 C.P.), obliga a las

autoridades a ejercer las facultades que la ley les ha otorgado de forma tal que se realicen cada uno de los fines esenciales del Estado, uno de los cuales es precisamente la garantía de

eficacia de los derechos, deberes y principios consagrados en la Constitución (art. 2 C.P.). En consecuencia, las sanciones impuestas de plano, por ser contrarias al debido proceso (art. 29 C.P.), están proscritas en el ordenamiento constitucional. Nótese que la sanción es impuesta de plano no sólo cuando al interior de la actuación administrativa no existe ninguna posibilidad de defensa y contradicción para el administrado, sino incluso en los eventos que existiendo su ejercicio es meramente formal ya que a pesar de que se utilice esa oportunidad de defensa ella no tiene ningún efecto en la decisión definitiva que se adopte en cada caso. Presentados o no los descargos, la decisión sancionatoria en todo caso se profiere, puesto que la intervención del afectado no tiene el grado de efectividad que exige el derecho de defensa en las actuaciones administrativas, las cuales deben brindar un abanico de posibilidad de defensa al administrado en aras de no colocarlo en estado de indefensión. En este sentido, algunos de los accionantes en el presente asunto fueron sometidos por la empresa de servicios públicos domiciliarios a un estado de indefensión no sólo por el sistemático desconocimiento del derecho de defensa y contradicción de la que fueron víctimas sino por estar estrechamente ligada a la violación de otras garantías fundamentales como el debido proceso y la presunción de inocencia.

USUARIO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y MEDIO DE DEFENSA JUDICIAL-Ineficacia de acción de nulidad y restablecimiento del derecho
La ineficacia del medio de defensa judicial en los casos de la referencia está dada en la ausencia de protección inmediata de garantías constitucionales de una persona que fue sometida a un estado de total indefensión desde el inicio de la actuación administrativa concluyendo ésta, con una decisión pecuniaria en su contra, la cual de no ser cancelada en los términos y condiciones de quien además impuso la sanción le traerá como consecuencia la suspensión de un servicio tan vital como el de la energía eléctrica, que es esencial para el funcionamiento de la mayoría de electrodomésticos destinados a procurar una digna

subsistencia a las personas. En esa situación extrema de carácter excepcional, sí procede la acción de tutela, puesto que de lo contrario los derechos fundamentales al debido proceso, a no ser sometido a indefensión y a la presunción de inocencia resultarían ser, en casos como los de la referencia, meras categorías retóricas no realizables en el Estado social de derecho. Resulta contrario al ordenamiento constitucional que la empresa de servicios públicos, a pesar de conocer que está violando los derechos fundamentales del usuario afectado con la actuación administrativa al no garantizarle material y efectivamente su derecho de defensa, pretenda que, una vez impuesta la sanción pecuniaria y recurrida ésta ante la Superintendencia del ramo con el fin de agotar la vía gubernativa, el afectado inicie un proceso judicial ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo que, por problemas estructurales de la administración de justicia, seguramente durará varios años y cuya resolución en el caso concreto no tendrá el efecto de garantizar de forma inmediata la protección de los derechos fundamentales, en el evento en que la acción prospere.

USUARIO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Debe lograr orientación necesaria para el ejercicio de sus derechos
Los usuarios deben lograr la orientación necesaria para el ejercicio de sus derechos la cual debe provenir en primer lugar de la empresa así como de los demás organismos estatales mencionados, a efectos de que tengan pleno conocimiento de los poderes que el ordenamiento jurídico les reconoce y participen eficazmente en la

defensa de los mismos, en los casos en que sean conculcados. La actuación de las empresas de servicios públicos debe desarrollarse dentro del marco jurídico, por ello la utilización de las facultades que el ordenamiento

jurídico les reconoce tienen límites, dentro de los cuales se encuentran el respeto de los derechos de los usuarios.

LIBERTAD DE CONCIENCIA-No puede obligarse a la persona a firmar acta de anomalías de en servicio de energía

Es pertinente recordar que conforme al artículo 18 de la Carta Política se garantiza el derecho fundamental a no ser obligado a actuar contra su conciencia, en este sentido, si la persona que atiende la diligencia no desea firmar el acta respectiva no puede ser obligado a hacerlo y en ese evento se dejarán las constancias respectivas pero en manera alguna puede ser constreñido a obrar contra su voluntad.

DERECHO AL DEBIDO PROCESO DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS-Violación

Este repertorio de violaciones al derecho a la defensa, a la presunción de inocencia, al derecho a presentar y controvertir las pruebas y a que se demuestre en el caso de fraudes la culpabilidad del afectado, permiten advertir a la Corte la presencia de un ataque sistemático al núcleo esencial del derecho al debido proceso que pone al usuario/propietario y/o suscriptor en un manifiesto estado de indefensión violatorio de su debido proceso que exige la inmediata intervención del juez de tutela a efectos de que dichas garantías de carácter fundamental no se extingan. Debe precisarse que la actuación del juez de tutela no está

orientada a cuestionar la validez de los actos administrativos proferidos por la empresa de servicios públicos domiciliarios ni por la Superintendencia del ramo, puesto que ello

corresponde a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, sino que ella tiene como finalidad la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales de quien fuera sometido arbitraria y caprichosamente por las autoridades a un estado de indefensión que desconoce de forma sistemática su derecho inalienable al debido proceso. Si como se ha sostenido en esta providencia, la protección de los derechos consagrados en la Constitución debe ser efectiva y es deber de todas las autoridades observarlos y respetarlos en toda actuación que desarrollen o decisión que profieran, no resulta razonable que so pretexto de la existencia de otro medio de defensa judicial la empresa de servicios públicos viole indiscriminada y sistemáticamente garantías fundamentales. En estos eventos es menester la intervención del juez de tutela por cuanto la primacía de los derechos inalienables (Art. 5 C.P.) de la persona obliga al juez constitucional a restablecerlos cuando ellos han sido conculcados.

PRINCIPIO DE BUENA FE Y USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS

Electricaribe al igual que las demás autoridades deben ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual conforme lo consagra el artículo 83 Superior se presumirá en todas las gestiones que los usuarios adelanten ante la empresa, mandato constitucional que armonizado con la garantía de presunción de inocencia consagrada en el artículo 29 ídem, impiden, sin garantizar materialmente el derecho de defensa, sancionar por fraude al propietario o poseedor del inmueble, usuario y/o suscriptor por cuanto, como se explicó, en este tipo de irregularidad está de por medio la acción ejecutada por el usuario o por un tercero con consentimiento del usuario, conductas estas que al ser imputadas a una persona deben ser demostradas por quien pretende imponer la sanción. En este sentido, en los casos de cobros por pérdida de energía, al usuario no corresponde desvirtuar la violación del contrato de condiciones uniformes, puesto que no existe en nuestro ordenamiento presunción de incumplimiento en su contra, por ello le asiste a la empresa demostrar esa situación para proceder al cobro.

PRINCIPIO DE SOLIDARIDAD Y USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS

Cuando en desarrollo de esa labor preventiva la empresa constata irregularidades, el acta en que queda plasmado el fraude o la anomalía o la información que surge a partir del experticio sobre el equipo de medida del consumo del inmueble deben ser valorados dentro de la respectiva actuación administrativa como prueba

sumaria no como plena prueba, debiendo la Empresa de Servicios Públicos, aun en esos casos, garantizar materialmente el debido proceso, el derecho de defensa y de contradicción de los usuarios.

ACCION DE TUTELA CONTRA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS-No procede por cualquier irregularidad

La intervención del juez constitucional es excepcional en esta clase de conflictos y sólo opera cuando es manifiesta la indefensión del usuario frente a las autoridades que le imponen la sanción y de las circunstancias propias del asunto no queda duda que la empresa de servicios públicos estaba dando, al administrado una garantía meramente formal de su derecho al debido proceso, ejerciendo de forma arbitraria la autoridad que le otorgó el Estado, produciendo de esa manera decisiones en contra de los usuarios patentemente

irrazonadas. No toda irregularidad en la actuación que desarrolle una empresa de servicios públicos domiciliarios puede intentar reconducirse al ámbito de la acción tutela, puesto que sólo aquellas que tengan trascendencia en relación con la observancia de los principios que se encuentran en la base y núcleo de una garantía fundamental, ameritan la intervención excepcional del juez constitucional. Si el accionante considera que no debió suscribir el acuerdo de pago con la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios o si a su juicio, fue presionado por ésta para su celebración, deberá iniciar las acciones legales ante la jurisdicción para que allí se determine dentro de un amplio debate probatorio y la observancia de las garantías constitucionales procesales para ambas partes si dicho acuerdo está viciado de nulidad.

EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ELECTRICARIBE-Orden de volver a realizar procedimiento sancionatorio

Se dejarán sin efecto todas las actuaciones adoptadas con ocasión de la actuación administrativa mediante las cuales se sancionó pecuniariamente a los accionantes, inclusive las que se hayan decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o se encuentren por decidir con ocasión de la decisión del recurso de apelación en los eventos en que estos hayan sido interpuestos por los usuarios. En consecuencia, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. deberá volver a realizar el procedimiento sancionatorio observando los mandatos que impone la Carta Política y para ello deberá garantizar materialmente los derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa y a la presunción de inocencia en los términos de esta providencia.

NATURALEZA Y REQUISITOS DE LAS FACTURAS *las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.* EMPRESAS

PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Respeto al debido proceso como garantía indispensable para la adopción de decisiones relacionadas con la

Suspensión o la continuidad en la prestación de los servicios

Las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando implican la suspensión, el corte o la terminación de la prestación de dichos servicios, se componen de actos administrativos, razón por la cual están sujetas al debido proceso. En ese sentido, cuando una empresa de servicios públicos domiciliarios procede a suspender, cortar o terminar la prestación de uno de sus servicios, debe respetar entre otros límites protegidos por la Constitución el derecho de todo usuario a "la defensa" (CP art. 29). En un ámbito como el de prestación de servicios públicos domiciliarios, este derecho a la defensa implica ante todo el derecho del usuario "a ser oíd[o]", según la fórmula de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (arts. 8.1. CADH y 93 CP).

DERECHO AL DEBIDO PROCESO DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS-Derecho a ser notificados oportuna y debidamente de los actos de suspensión, corte y terminación de los servicios, con el fin que puedan ser recurridos

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.

SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Incumplimiento del pago del servicio acarrea la imposición de sanciones/SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-La empresa prestadora del servicio que lo va a suspender debe respetar derechos fundamentales de los usuarios *La suspensión de los servicios públicos domiciliarios no puede tener lugar, pese al incumplimiento sucesivo en el pago de los servicios, si la suspensión se efectúa en cualquiera de dos clases de hipótesis: (i) o con violación de las garantías del derecho al debido proceso o (ii) bajo el respeto del debido proceso, pero con la consecuencia aneja de: (a) suponer "el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos", (b) "impf edir] el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos" o (c) "afect[ar] gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad". Por tanto, no basta con que entre los usuarios de servicios públicos domiciliarios haya un sujeto de especial protección, para que se enerve la potestad de suspenderlos que el ordenamiento les reconoce a las empresas de servicios públicos domiciliarios. Es necesario además que la consecuencia directa de esa suspensión sea el desconocimiento de sus derechos fundamentales. Por consiguiente, la Sala debe establecer si esa fue la consecuencia de la suspensión en este caso.*

La empresa Electricaribe no garantizó el derecho al debido proceso ya que a pesar de
que inició el proceso administrativo de cobro de energía consumida dejada de facturar, NUNCA ME LO NOTIFICO Y TODO LO REALIZO A MIS ESPALDAS VIOLANDO TAMBIEN MI DERECHOA DEFENDERME, pues el usuario tenía que ser vencido dentro del proceso, lo que traduce una violación a los principios constitucionales de contradicción, publicidad, legalidad y violación al debido proceso.

PETICIÓN

1. Que la empresa Electricaribe E.S.P. desmonte el valor de $1.153.460, por concepto de Energía dejada de facturar incluido en la factura en FACTURAS PENDIENTES POR PAGAR por supuesta ECDF y otros
2. Decretar la nulidad e ilegalidad de la facturación y el procedimiento administrativo que se viene adelantando por parte de la empresa electricaribe.
3. Se ordene a Electricaribe E.S.P. a recibir el pago del consumo sin cobro de intereses, ni

cuota de financiación, ya que a la hora de cancelar el los funcionarios de la empresa Electricaribe se niegan a recibir pago si no se incluyen todos los ítems, desconociendo el artículo 155 de la ley 142 de 1994 que estipula NINGUNA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS PODRA EXIGIR LA CANCELACION DE LA FACTURA COMO REQUISITO PARA ATENDER UN RECURSO RELACIONADO CON ESTA. SALVO EN LOS CASOS DE SUSPENSION EN INTERES DEL SERVICIO, O CUANDO ESTA PUEDA HACERSE SIN FALLA DEL SERVICIO, TAMPOCO PODRA SUSPENDER, O CORTAR EL SERVICIO, HASTA TANTO HAYA NOTIFICADO AL SUSCRIPTOR O USUARIO LA DECISIÓN SOBRE LOS RECURSO PROCEDENTES QUE HUBIRAN SIDO INTERPUESTOS. En este caso no hubo contestación pero si la sanción.

4. Solicito el reembolso de los pagos de las financiaciones impuestas en las facturaciones por parte de la empresa Electricaribe.

PRUEBA Y ANEXOS

□ Copias de derechos de petición.

NOTIFICACIONES
En la Call 12 NUMERO 18-52, FONSECA, La Guajira.

Atentamente,

MELIDA ROSA ARENAS
CC. No.

RÓTULO

Fecha y hora de Admisión: **11/05/2016 09:12**

Tiempo estimado de entrega: **12/05/2016 18:00**

DESTINATARIO

BARRANQUILLA\ATLA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIO
CC. 3602272
KR 59 # 75- 134 LA CONCEPCIÓN
Código Postal 0
Tipo de entrega: ENTREGA EN DIRECCION

DATOS DEL ENVIO

NOTIFICACIONES

Tipo de empaque: **SOBRE MANILA**
No. de esta pieza: **1 de 1**
Peso por volumen: **0**
Peso en kilos: **1**
Bolsa de seguridad:
Vsalor total: **$ 9.500,00**
Forma de Pago: **CONTADO**

No. Envío

700008412563

REMITENTE

JEIMAR DAZA
CC 17955788

CLL 16 A # 15-93
0 / FONSECA
Código Postal 0
3012705713

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE
13 MAYO 2016
CORRESPONDENCIA RECIBIDA EXTERNA

INTER RAPIDÍSIMO Lo Mejor de lo Mejor!

Oficina Principal Bogotá: Carrera 30 # 7 - 45 Pbx: 560 5000



Descarga Nuestra APP
Y entérate de la variedad de servicios que hay para ti.
Disponible en:

GMC-GMC-R-06

IVA Autorretenedores de renta y CREE Res. 007004 del 17 de septiembre de 2012.
Resolución DIAN No 310000091897 de 2016/03/04 desde 700007640000 hasta 700100000000
Factura de Venta NO válida como soporte de pago

INTER RAPIDÍSIMO Lo Mejor de lo Mejor!

INTER RAPIDÍSIMO S.A. - NIT: 800251569-7

700008412563

Fecha y hora de Admisión:
11/05/2016 09:12
Tiempo estimado de entrega:
12/05/2016 18:00

NOTIFICACIONES

DESTINATARIO

CC 3602272
0 / BARRANQUILLA\ATLA\COL
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
KR 59 # 75- 134 LA CONCEPCIÓN

3602272

REMITENTE

JEIMAR DAZA CC 17955788
CLL 16 A # 15-93
3012705713
FONSECA

DATOS DEL ENVIO

Tipo de empaque: **SOBRE MANILA**
Valor comercial: **5.000**
No. de esta pieza: **1**
Peso por volumen: **0**
Peso en kilos: **1**
Bolsa de seguridad:
Dice contener: **NOTIFICACION**

LIQUIDACIÓN DEL ENVIO

NOTIFICACIONES
Valor del transporte: **$ 9.400**
Valor prima de seguro: **$ 100**
Valor otros conceptos: **$ 0**
Valor total: **$ 9.500**
Forma de pago: **CONTADO**

Como remitente declaro que este envio no contiene dinero en efectivo, joyas valores negociables u objetos prohibidos por la ley y el valor declarado del envio es el que corresponde a lo descrito en este documento y por lo tanto es el que INTER RAPIDISIMO S.A. asumirá en caso de daño o pérdida.
Acepto las condiciones descritas en el contrato de prestación de servicios de mensajería expresa y/o carga publicado en la página web www.interrapidsimo.com o en el punto de venta.

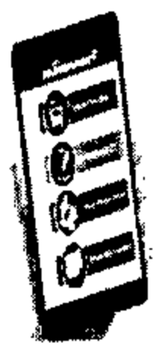
Nombre y sello del remitente

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE
13 MAYO 2016
CORRESPONDENCIA RECIBIDA EXTERNA

Observaciones

Tipo de entrega: ENTREGA EN DIRECCION 1880/fonseca guajira
Oficina Principal Bogotá: Carrera 30 # 7 - 45 Pbx: 560 5000
Oficina FONSECA: CALLE 12 # 18- 52
Oficina BARRANQUILLA: CALLE 19 # 1 - 601 AEROPUERTO DE CARGA

www.interrapidisimo.com - defensorcinterno@interrapidisimo.com, sup.defclientes@interrapidisimo.com
Bogotá, D.C. Carrera 30 # 7 - 45 PBX: 560 5000 Cel: 320 489 2240



Descarga Nuestra APP
Y entérate de la variedad de servicios que hay para ti.
Disponible en:

GMC-GMC-R-06

DESTINATARIO

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20168200676341**
Fecha: **2016-05-28**

GD-F-011 V.10

ELECTRICARIBE
0100273294
Radicación de Entrada - Correspondencia

Barranquilla

Señores
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.
CARRERA 55 NO. 72 - 109 PISO 7
BARRANQUILLA - ATLANTICO
COLOMBIA

Referencia: **REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**
RADICADO SSPD 20168200360832

Respetado señor.

Este despacho recibió denuncia presentada por el Señor (a) **MELIDA ROSA ARENAS** contra la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.**, por presunta configuración de Silencio Administrativo Positivo con respecto a la petición y/o recurso presentada en sede de la empresa el **15/03/16**. Para atender la denuncia instaurada de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, se requiere adelantar averiguaciones preliminares sobre el hecho denunciado para determinar si existe mérito para abrir investigación. Por lo que se requiere que allegue a este despacho los siguientes documentos:

- **Copia del acto empresarial por el cual se atendio el derecho de peticion recibido en la empresa el** de 15/03/16, NIC 5667870 Y RADICADO **FR33102015051157**

- Copia de la citación con su correspondiente guía de correo.

- Copia de la notificación surtida ya sea personal o por aviso. Si es por aviso deberá allegarse copia de la guía con la constancia de recibido.

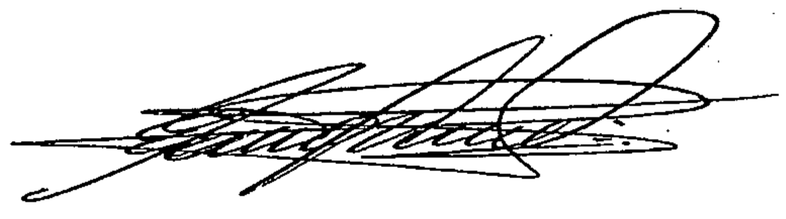
De no aportarse la documentación requerida se procederá abrir investigación formal profiriendo pliego de cargo.

Al contestar por favor cite el siguiente número de Expediente **2016820420102750E**

ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.
0 2 JUN. 2016
RECIBIDO PARA SU ESTUDIO
NO IMPLICA ACEPTACIÓN

De no aportar la documentación requerida dentro del termino de (5) días hábiles contados a partir del día en que haya sido puesta en correo la presente comunicación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 47 de la ley 1137-2011 se procederá abrir investigación formal profiriendo pliego de cargo.

Cordialmente,



ELVERTH SANTOS ROMERO
Director Territorial Norte

Proyectó: Rociel Niebles C – Enrutador SAP

ELECTRICARIBE
Crecemos con la gente

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

No 2016-820-046497-2
Asunto: RTA REQUERIMIENTO SA Destino: DIRECCION TERRITORIA
Fecha Radicado: 15/06/2016 11:05:41 Usuario Radicador: RBORRERO
Remitente: (ESP) ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. ELECT
Consulte el estado de su trámite en nuestra pagina - www.superservicios.gov.co
Bogota D.C. Cra 18 No 84-35,Tel. 6913005

Barranquilla, 13 junio de 2016

Doctor:
ELVERTH SANTOS ROMERO
Director Territorial Norte
Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios
Carrera 59 No.75-134
Barranquilla

Ref: Requerimiento No. 20168200676341 del 28/05/2016. NIC 5667870 Radicado 20168200360832

Respetado Doctor Santos:

A fin de dar respuesta al requerimiento donde nos solicita copia de la respuesta suministrada al usuario respecto al derecho de petición instaurado el día 15/03/2016, y que se encuentra en trámite ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios , le indicamos lo siguiente:

Es importante realizar algunas aclaraciones:

A la solicitud presentada por el señor (a) **MELIDA ARENAS** mediante radicado FR33102015051157 del 15 Marzo de 2016, la Empresa emitió respuesta según consecutivo No. 3915699 del 18 Mayo 2016, a fin de notificar personalmente al solicitante se envió citación el 18 Mayo de 2016

Todo lo anteriormente mencionado fue notificado debidamente al cliente.

1. Anexamos copia del acto empresarial No. 3915699 del 18 Mayo 2016, por el cual se atendió el escrito.
2. Copia de la Notificacion Personal
3. Copia de Notificacion por Aviso

Es importante mencionar, que nos encontramos ante un hecho inexistente, ya que se respondió de manera oportuna la solicitud con radicado No FR33102015051157 del 15 Marzo de 2016 y se realizó el proceso de notificación en debida forma al solicitante.

Por consiguiente, solicitamos el archivo de la denuncia por Silencio Administrativo Positivo que se encuentra en trámite ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y cesar toda investigación referente al presente caso, toda vez que es claro que el usuario pretende inducir en error a la SSPD.

Quedamos atentos a cualquier información adicional, que gustosamente se le suministrará en el término que así lo requiera.

Se reciben notificaciones en la secretaría de su despacho o en la dirección 55 # 72-109 piso 4, Centro Ejecutivo II.

Cordialmente,

Silvia O. Macías

F7

SILVIA MACIAS FONTALVO
Proyectó **OPG**

ELECTRICARIBE

Crecemos con la gente

Consecutivo No.3915699
San Juan Del Cesar, 18 de Mayo de 2016

Señora:
MELIDA ROSA ARENAS
CALLE 12 No. 18 - 52, EL CENTRO, FONSECA
NIC: 5667870

ASUNTO: Reclamación No.FR33102015051157.

Estimada Señora Melida:

En atención a su escrito presentado en nuestro centro de atención presencial el día 15 de Marzo de 2016, sobre el cobro de la energía dejada de facturar emitido en el mes de Junio de 2015 por valor de $1.153.460, al respecto le informamos lo siguiente:

En primera instancia es válido mencionar que a su escrito se le dio ampliación de términos por 30 (treinta) días Hábiles, el 7 de Abril de 2016 con el fin de emitir una respuesta de fondo, donde se le indicó que le estaremos notificando su respuesta a más tardar el día 19 de Mayo de 2016.

La empresa Electricaribe S.A E.S.P. en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica, realizó el día 18 de Enero de 2015 una revisión técnica en las instalaciones eléctricas del inmueble ubicado en la CALLE 16A N°CARRERA 15-93, identificado en el sistema comercial, con el NIC 5667870.

En desarrollo de esta visita técnica y para efectos de acreditar las actuaciones adelantadas durante esta visita se levantó el acta de instalación de eléctrica No. 2978603 encontrándose la anomalía MEDIDOR NO INTEGRA F+N=132.6. Así mismo se obtuvieron las siguientes pruebas:

1. Acta de Revisión e Instalación Eléctrica: Dentro del expediente, se encuentra como prueba documental el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. 2978603 de fecha 18 de Enero de 2015 en la cual se plasmaron los resultados evidenciados en la revisión técnica desarrollada en las instalaciones eléctricas del inmueble en mención, en está acta se consignó la anomalía consistente en: MEDIDOR NO INTEGRA F+N=132.6

2. Acta de Censo de Carga 3514890 Consiste en la relación detallada del censo de los aparatos eléctricos susceptibles de conexión y permite tener claridad sobre el total de la carga instalada en el predio.

3. Acta de Acuerdo de Materiales 1521028: Donde se relacionan los materiales instalados

1 No cumple con la prueba de límite de error (I=Ib Cosf=1 0 V=Vn, 1, 2 ó 3 fases Balanceado)
2 No cumple con la prueba de límite de error (I=Ib, Cosf=0 5, V=Vn 1, 2 ó 3 fases Balanceado)
3 No cumple con la prueba de límite de error (I=5%Ib, Cosf=1 0 V=Vn, 1, 2 ó 3 fases Balanceado) le
4 No cumple con la prueba de límite de error (I=Imax Cosf=1 0, V=Vn 1, 2 ó 3 fases Balanceado) lo
7 No cumple con la prueba de Arranque
125 Puente(s) de tensión externo(s)
126 Corriente máxima inferior a 60 A (medidores de conexión directa) io
161 Medidor con antiguedad mayor a 6 años y
175 No cumple con la prueba de comprobación de registro por el método de dosificación de ía
energía activa
080206 DISCO DEL ELEMENTO MOVIL (ROTOR) DETERIORADO
090613 TERMINALES DEL CIRCUITO DE TENSION ABIERTO

6. Formato de Liquidación: Es la cuantificación de la energía consumida dejada de facturar, a causa de la anomalía detectada, conforme al método de liquidación establecido para este caso en particular.

7. Informe Técnico: Documento que amplia y complementa lo consignado en el acta de revisión e instalación eléctrica.

Y demás soportes que se anexaron en la factura de cobro por la energía consumida dejada de facturar

Cabe anotar que esta revisión técnica se realizó conforme a lo establecido en las cláusulas 43 "VERIFICACIÓN EN SITIO DE INSTALACIÓN Y DE EQUIPOS PARA MEDICIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA" y 44 "GARANTÍAS PARA LA VERIFICACIÓN EN SITIO" del Contrato de Condiciones Uniformes de ELECTRICARIBE y las normas técnicas, concediéndoles incluso al usuario el derecho de ser asistido por un técnico particular.

Teniendo en cuenta lo anterior, ELECTRICARIBE procedió a la valoración de las pruebas y soportes recaudados, se evidenció la situación anómala detectada y la forma como esta afectó el registro de la energía consumida en el suministro; se resalta en el análisis del caso.

Consideraciones a los fundamentos del cliente:

La empresa Electricaribe S.A E.S.P., en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994 en su articulo 150, el Contrato de Condiciones Uniformes, y con fundamento en la SENTENCIA SU-1010/08, por medio de la cual la corte constitucional hace mención de la facultad que tienen las empresas de servicios públicos para cobrar los servicios no facturados en caso de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, procede a emitir el cobro de la energía dejada de facturar sin que se haga necesario agotar un proceso administrativo.

Es valido aclarar que la labor de revisión fue llevada a cabo en cada una de las etapas las cuales se encuentran estipuladas en nuestro contrato de condiciones uniformes, y en las normas legales vigentes, es así como nuestros funcionarios al llegar al predio se identifica ante quien atienda la diligencia, informándole el objeto de la misma, de su derecho de estar presente y participar de la diligencia, así como de estar asistido por un técnico o persona especializada en la materia o no, para lo cual contará con el término de 15 minutos, igualmente le comunicará el derecho que tiene para hacer valer cualquier medio probatorio tendiente a controvertir y/o desvirtuar los resultados de la verificación, en caso de que a ello haya lugar. Para la realización de la visita técnica se solicitó la presencia del usuario del inmueble, tal y como quedó consignado en el acta.

Los elementos probatorios valorados por la empresa, determinan la configuración de una anormalidad en el suministro, son elementos contundentes y no estimaciones o circunstancias que pudieran ser, no es la base en la cual se fundamenta el proceso iniciado y seguido, más bien, es el cotejo de las pruebas recopiladas dentro del tenor legal por la empresa.

El cálculo de la energía consumida dejada de facturar se establece de acuerdo a lo descrito en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1.994 y la Cláusula 48ª.- "METODOLOGÍA PARA EL CALCULO DE LA ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR" del Contrato de Condiciones Uniformes de Electricaribe, por esto, luego de demostrar, en desarrollo de la actuación, la incidencia de la irregularidad detectada en el normal registro de la energía, se procede a detallar en lo antes expuesto la forma como se calcula el valor no registrado por el medidor durante el tiempo de permanencia de la irregularidad.

Como soporte del cobro de la energía dejada de facturar se encuentran las pruebas necesarias que permiten demostrar los hechos detectados el día 18/01/2015 en la

instalación eléctricas del predio, es decir, Electricaribe cuenta con el material probatorio que evidencia la irregularidad encontrada en el suministro y la incidencia de la misma en el normal registro de la energía.

Es importante informarle que la empresa en ningún momento ha violado el Debido Proceso, pues le esta brindando las oportunidades de defensa necesarias, ya que le fue enviado un acto de comunicación junto con los medios de prueba que la empresa posee, a fin de que usted ejerza su derecho a la defensa y contradicción y haga uso de los recursos que mediante este escrito se le concederán; es decir la empresa le está garantizando su derecho de defensa, y en tal sentido con todo esto se muestra que las pruebas utilizadas por la Empresa son públicas y que se ha cumplido con el debido proceso, al cumplir con todos los requisitos exigidos por la Ley.

En cuanto a lo que manifiesta del promedio de los consumos, nos permitimos informar que, en las condiciones en la que se detectaron las instalaciones, lo cual se encuentra registrado en el acta No. 2978603 de fecha 18/01/2015 no podemos hablar de un correcto registro de la energía y por ende de una medición especifica de consumo, toda vez que dichas condiciones no son técnicamente recomendables, ni garantizaban la medición correcta de la energía.

Así las cosas, le aclaramos que los consumos no son una irregularidad y al momento de dar inicio al proceso administrativo que nos ocupa, no se tuvieron en cuenta los consumos anteriores, ni posteriores, sino, que se tuvieron en cuenta las pruebas descritas anteriormente.

Es preciso aclarar que el Proceso Administrativo adelantado no tiene como finalidad demostrar la anomalía encontrada para hacer efectivo el cobro de una sanción pecuniaria, ya que la empresa NO cobra sanciones pecuniarias en virtud de los resultados de una revisión técnica, por esto, es importante dejar claro que nuestro Proceso en curso es netamente Administrativo, y busca hacer efectivo sólo el cobro de la energía que se consumió pero que no fue facturada como consecuencia del hecho anómalo presentado en las instalaciones eléctricas del suministro.

Toda acta debe cumplir con unos requisitos para actuar dentro de un proceso administrativo, y precisamente uno de esos requerimientos fundamentales es la firma del cliente y en caso de que por algún motivo este no firmara cualquier persona que también presenciase la visita en calidad de persona natural podrá suscribir y firmar el acta, en calidad de testigo. De esta forma se esta cumpliendo con los requisitos mínimos exigidos para el diligenciamiento de estas respetando el debido proceso, pero, este detalle no invalida el acta ni su diligenciamiento ya que la misma cuenta con todas las exigencias y es válida como prueba documental de los hechos.

Le aclaramos que ELECTRICARIBE no adelanta una acción penal, basándose en la Ley de Servicios Públicos, el Código Contencioso Administrativo, la Resolución CREG 108 de 1997 y el Contrato de Condiciones Uniformes, por lo tanto no es juez y parte como usted lo manifiesta en su escrito. En ninguna parte de las Normas, Leyes y decretos mencionados anteriormente establece que el proceso administrativo sea llevado por un tercero, por el contrario, desde el decreto 1303 de 1989 hasta la ley 142 de 1994 en su artículo 142, a las empresas de servicios públicos domiciliarios se le ha reconocido una facultad para proceder con el cobro de la energía dejada de facturar. Así, en materia en recuperación de energía frente a las anomalías o irregularidades que se presenten en los equipos medidores, las empresas pueden hacer efectivo el cobro del consumo real del servicio eléctrico, siempre con respeto del debido proceso, el cual en el caso que nos ocupa se ha cumplido en cada una de las etapas.

En cuanto a su petición:

De acuerdo a su petición le informamos que no procede anular la factura emitida por concepto de energía consumida dejada de facturar, toda vez que la empresa cuenta con

las pruebas suficientes para continuar con el trámite empresarial, con el que se busca demostrar la anomalía detectada y su incidencia en el normal registro de la energía.

Asimismo se procede a anexar junto a la presente respuesta los fundamentos y soportes del cobro de la energía consumida dejada de facturar.

A continuación detallaremos el método para determinar el Consumo Facturable No Medido o Registrado por acción u omisión del usuario:

El Consumo Facturable no medido o registrado por causa de la anomalía detectada, se determinará por período de facturación (C2), que será la diferencia entre el consumo calculado para el inmueble en condiciones normales (C1) y el consumo medido por ELECTRICARIBE y efectivamente facturado durante el tiempo que permaneció la conducta irregular, si no se logra determinar esto último, durante los últimos cinco (5) meses, (C0), será la sumatoria de los consumos facturados irregulares antes de la revisión, según la siguiente fórmula:

C2 = C1 – C0
C1= CI x FU x Número de Horas (kWh.), donde:
CI= Carga Encontrada Medida, Censo de Carga o Carga Contratada
FU= Factor de utilización de acuerdo a la tarifa del predio.

Valoración del Consumo No Registrado:

El Consumo No Registrado por acción u omisión del usuario (C2), se valorará a la tarifa vigente (VL) correspondiente al mes de detección del uso no autorizado de energía eléctrica, por el tiempo de permanencia del mismo en meses (TM), según la siguiente fórmula:

VC = C2 x VL x TM

La tarifa vigente (VL) será la que corresponda al sector de consumo, incluyendo el costo del servicio y los factores aplicables según la reglamentación existente (contribuciones o subsidios).

Si no se puede establecer el tiempo de permanencia del uso no autorizado del servicio de energía eléctrica (TM) se tomará como rango 720 horas, multiplicado por cinco (5) meses.

De acuerdo a lo consignado en el formato de liquidación adjunto, se procede a cuantificar la energía consumida dejada de facturar en pesos de acuerdo a la tarifa vigente al momento de la detección de la irregularidad, así:

(C2) Energía consumida dejada de facturar 3424 kWh,
(VL) Tarifa vigente ($)336.88
Importe del Consumo = 3424 kWh x 336.88 = 1.829.389

Discriminación factura:

Consumo	$1.153.579,84
Impuesto de IVA	$4.592,00
Subsidio	$-33.406,94
Costos de inspección Irregularidades	$28.700,00
Aproximación a decenas	$-4,90
TOTAL	$1.153.460,00

VALOR EN LETRAS: UN MILLON CIENTO CINCUENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA PESOS

Por todo lo anterior, le informamos que su reclamo ha sido resuelto de manera Desfavorable y en consecuencia se confirman los valores facturados en el periodo reclamado

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de los recursos deberá realizarla, por escrito y simultáneamente, ante Electricaribe S.A. E.S.P dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la presente.

No obstante de conformidad con el artículo 155 de la ley 142 del 94, para presentar los anteriores recursos se deberá acreditar el pago de las sumas que no son objeto de reclamo.

Para mayor información acerca de esta respuesta usted puede comunicarse con nuestro Call Center marcando el No. ☎ **115.**

Cordialmente,

STEPHEN AGUILAR
DCM
Anexo: Fundamentos y soportes.

ELECTRICARIBE

Crecemos con la gente

Consecutivo No.3915700
San Juan Del Cesar, 18 de Mayo de 2016

Señora:
MELIDA ROSA ARENAS
CALLE 12 No. 18 - 52, EL CENTRO, FONSECA
NIC: 5667870

ASUNTO: Citación para notificación personal

Estimada Señora Melida:

Nos permitimos citarla con su respectivo documento de identidad (original y copia) y este oficio, a nuestro Centro de Atención Presencial de San Juan ubicada en la Carrera 1 Oeste 2-120 Subestación San Juan, en el horario de 8:00 A.M A 4:00 P.M Jornada Continua, dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de esta comunicación, para que se notifique personalmente de la respuesta a la solicitud por usted presentada, e identificada con radicación No.FR33102015051157, del día 15 de Marzo de 2016.

En caso de no hacerse presente en el término indicado, en cumplimiento de lo expuesto en el artículo 69 del (CPACA) Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a remitir a su dirección, escrito de aviso de notificación, con inserción de la parte resolutiva del citado acto administrativo y copia adjunta del mismo, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la fecha de entrega del aviso en el lugar de destino.

Para mayor información acerca de esta respuesta usted puede comunicarse con nuestro Call Center marcando el No. ☎ **115.**

Cordialmente,

STEPHEN AGUILAR
DCM

Para tener en cuenta al asistir al Centro de Atención Presencial.

i) Documento de identidad; ii) En el evento de acudir otra persona a dicha diligencia, deberá presentar autorización adjuntando fotocopia de la cédula tanto del peticionario como del autorizado iii) Certificado de existencia y representación legal si actúa en nombre de una persona jurídica.

envia
Mensajería y Mercancías

COLVANES S.A.S. NIT. 800.185.306-4
Principal: Calle 13 No. 64-63 Bogotá D.C.
Atención al usuario: PBX (1) 423 9999
www.enviacolvanes.com.co

ME | RF | CF | MI | MIA | MVT

Lic. Mín. Transporte 0060 de marzo 14/2000
Lic. Mintic 001151 de julio 13/2010
CIIU 4923 Transporte de Mercancía
CIIU 5320 Mensajería Expresa

GUÍA
CRÉDITO

044005696993

14.06.16

044005696993

FECHA ADMISIÓN: 14 06 16 | HORA: 11:42 | ORIGEN CIUDAD - DPTO.: BARRANQUILLA | DESTINO, CIUDAD - DPTO. / PAÍS: CALI VALLE | CITA PARA ENTREGAR: D M A H | Cobro garantía / Descargue

REMITENTE

NOMBRE: ELECTRICARIBE SA ESP-SERVICIO AL CLIENTE
DIRECCIÓN: CRA 51 B 80 B 10
NIT/CC: | TEL/EXT.: | Código Postal Origen: | CÓDIGO CUENTA: 04-001-287

DESTINATARIO

NOMBRE: [illegible]
DIRECCIÓN: CRA 56 # 5 E 75 - 124
NIT/CC: | Código Postal Destino: | NO RECIBE LOS SÁBADOS ☐

CENTRO DE COSTO: SERVICIO AL CLIENTE

UNIDADES: 1
PESO (Kg-Lbs):
PESO VOL. (Kg):
PESO A COBRAR (Kg): 1
VALOR DECLARADO: 1.000
FLETE: 1
C. MANEJO: 1
OTROS:
TOTAL FLETES:

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN ME

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN:

Desconocido	No. 31	1	2
Rehusado	No. 44	1	2
No reside	No. 35	1	2
No reclamado	No. 40	1	2
Dirección Errada	No. 34	1	2
Otros (Novedad Operativa / Cerrado)		1	2

Fecha de Devolución al Remitente: | HORA:

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino.

INTENTO DE ENTREGA:

	FECHA	HORA
1	D M A	:
2	D M A	:

Guía complementaria de Devolución:

Observaciones en la entrega:

Nombre, C.C. Remitente:

El remitente declara que esta mercancía no es controlada, joyas, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido es:

CARTA PORTE: $ | NO

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página de Web www.enviacolvanes.com.co de Colvanes S.A.S. y en las carteleras ubicadas en los Puntos de Venta, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido conoce y acepta con posterioridad con la suscripción de este documento. Para la presentación de P.Q.R. remítase a nuestra página web o al PBX (1) 4235666.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
DIRECCION TERRITORIAL NORTE
17 JUN 2016
CORRESPONDENCIA RECIBIDA EXTERNA

FOPER01

— DESTINATARIO —

33

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

DNP Departamento Nacional de Planeación

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20188001192331
Fecha: 2018-08-23

GD-F-046 V.2

Bogotá,

Señor(a)
REPRESENTANTE LEGAL
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.
CARRERA 55 NO. 72 - 109 PISO 7

BARRANQUILLA- ATLANTICO

NOTIFICACIÓN POR AVISO

LA DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la resolución SSPD No. **20178000023185** de fecha **24/03/2017**, con el N.° de expediente **2016820420102750E**, por medio de la cual se Resuelve un **RECURSO DE REPOSICION** 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.

De conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se advierte que contra este acto administrativo, no procede recurso alguno.

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

JENNY LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: JOSEPH DAVID CASTAÑEDA VARGAS
Revisó: Tatiana Trujillo

SYSTEM CERTIFICATION NTCGP 1000 SGS C014/5927

GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2009 SECTOR PÚBLICO CERTIFICADO C014/5927

APERTURA DE INVESTIGACIÓN Y PLIEGO DE CARGOS
No. 20168200065966 DEL 2016-06-24
CONTRA ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.
EXPEDIENTE No. 2016820420102750E

EL DIRECTOR TERRITORIAL NORTE

De la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por los artículos 79.25, 80.4, 81, 105 al 111 y 158 de la Ley 142 de 1994,1 concordante con los artículos 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996, el numeral 4 del artículo 7 del 990 de 2002, la Resolución SSPD No. 021 de 2005, y,

TENIENDO EN CUENTA QUE:

El usuario que se relaciona en el capítulo de los HECHOS, presentó queja ante esta Superintendencia contra **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.** la cual fue radicada con el No. **20168200360832** del **13/05/2016 09:57:32** y se identifica internamente con el **EXPEDIENTE No. 2016820420102750E**, por el presunto acaecimiento del Silencio Administrativo Positivo, previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, al (al no contestar la petición/recurso radicado en la empresa el **15/03/16**; por lo que solicita se imponga la sanción a que haya lugar y se ordene reconocer los efectos del silencio administrativo positivo.

Este Despacho encuentra mérito para abrir investigación formal contra **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.**, identificada con el Nit No. **8020076706**, con base en los siguientes

HECHOS:

El usuario(a) que se relaciona a continuación presentó ante la empresa derecho de petición, queja o recurso en la fecha que se indica:

Nombre Usuario	No. suscriptor	Radicado ESP	Fecha
MELIDA ROSA ARENAS	5667870	FR33102015051157	15/03/16

PRUEBAS:

1. Queja o denuncia presentada ante esta entidad por el usuario.
2. Copia de la petición, queja o recurso objeto de investigación debidamente radicada ante la empresa por el citado usuario.

NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS:

Este Despacho determina que **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.**, presuntamente incurrió en Silencio Administrativo Positivo conforme a lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

ANÁLISIS DEL DESPACHO:

Para el caso anterior, es necesario considerar que la figura del Silencio Administrativo Positivo se concibe jurídicamente como una forma de protección del usuario ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios cuando ésta no atiende dentro de los términos y con el cumplimiento de los requisitos legales, las peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de la misma, como aparentemente ocurrió en este caso.

Además, la decisión que se produzca frente a la petición debe ser notificada estrictamente de acuerdo a los lineamientos consagrados en los artículos 67 y 69 de la Ley 1437/2011.

Carrera 59 No. 75-134 Barranquilla- Atlántico
PBX: 3602272-73-74
FAX: 3530172
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

FORMULACION DE CARGOS:

Por lo anterior, este Despacho considera que ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., presuntamente incurrió en FALTA DE RESPUESTA a la petición, queja o recurso No. FR33102015051157 de fecha 15/03/16 por incumplimiento del artículo 158 de la ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del decreto 2150 de 1995. por:

No acreditar las constancias de envío de la citación para la notificación personal, dentro del término y con los requisitos del artículo 68 de la ley 1437 de 2011; como tampoco la constancia de la notificación personal o por aviso en los términos, forma y con los requisitos indicados en el artículo 69 del mismo estatuto.

"Artículo 68. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal."

DERECHO DE DEFENSA Y TÉRMINOS:

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 29 de la Constitución Politica de Colombia, se le hace saber a **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.**, que tiene derecho a conocer y a obtener fotocopia del expediente. Para estos efectos, el citado expediente se encuentra a disposición en la Dirección Territorial Norte ubicada en la (Carrera 59 No. 75-134), o puede ser consultado directamente en la página web www.superservicios.gov.co, seguimiento a trámites, ingresando el número de radicado otorgado por la Superintendencia.
La empresa podrá presentar descargos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente pliego, del cual se le hará entrega copia íntegra y gratuita, como también solicitar y aportar las pruebas que considere pertinentes, conforme lo dispone el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 y las que la complementen, modifiquen o adicionen.

NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES
Notificar el presente Pliego de Cargos al Representante Legal de **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.**, o a quien haga sus veces, en la **CARRERA 55 NO. 72 - 109 PISO 7** de **BARRANQUILLA ATLANTICO,** haciéndole entrega de una copia íntegra y gratuita del mismo.

Comunicar el presente Pliego de Cargos al usuario antes citado en la dirección registrada ante esta entidad.

Dado en Barranquilla, a los 24/06/16.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

ELVERTH SANTOS ROMERO
Director Territorial Norte

Proyectó: Rociel Niebles C – Enrutadora SAP

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20168200912201**
Fecha: 2016-06-24

Barranquilla, Atlántico

Señor
REPRESENTANTE LEGAL
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.
CARRERA 55 NO. 72 - 109 PISO 7
BARRANQUILLA - ATLANTICO

Asunto: Citación Notificación personal del pliego de cargos 20168200065966 de 24/06/2016 19:41:40, Solicitud de silencio administrativo No. 20168200360832 expediente No. 2016820420102750E

Respetado Señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la ley 1437/2011, me permito citarlo (a) para que comparezca a la Dirección Territorial Norte de la Superintendencia de Servicios Públicos, ubicada en la Cra 59 No. 75 - 134, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., a fin de que le sea notificado personalmente el pliego de cargos No. **20168200065966** de **24/06/2016 19:41:40.**

Si usted no se presenta a notificarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, con fundamento en lo previsto en los artículos 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011 se procederá a surtir la notificación por **AVISO** con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Una vez surtida la notificación la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.** cuenta con quince (15) días hábiles siguientes a la notificación para presentar descargos. Para la notificación personal por favor portar el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse según el caso con su respectiva cámara de comercio.

Cordialmente,

ELVERTH SANTOS ROMERO
Director Territorial Norte

Proyectó: Rociel Niebles C – Enrutadora SAP

C014/5927

C014/5927

ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.
12 JUL. 2016
RECIBIDO PARA SU ESTUDIO
NO IMPLICA ACEPTACIÓN

Entregando lo mejor de
los colombianos

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: UAC.CENTRO
Orden de Servicio: 10362270
Fecha Pre-Admision: 24/06/2018 09:28:29

RA000360635CO

8888 535

Valor Declarado: $0

Nombre/ Razón Social: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - SUPERSERVICIOS - BOGOTA
Dirección: CALLE 19 # 13 A - 12 PISO 1 **NIT/C.C/T.I:** 800250984
Referencia: 20186001192331 **Teléfono:** **Código Postal:** 110311000
Ciudad: BOGOTA D.C. **Depto:** BOGOTA D.C. **Código Operativo:** 1111756

Nombre/ Razón Social: ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.
Dirección: CARRERA 55 NO. 72 - 109 PISO 7
Tel: **Código Postal:** 080001646 **Código Operativo:** 8888535
Ciudad: BARRANQUILLA **Depto:** ATLANTICO

Peso Físico(grs): 200
Peso Volumétrico(grs): 0
Peso Facturado(grs): 200
Valor Declarado: $0
Valor Flete: $7.500
Costo de manejo: $0
Valor Total: $6.750

Dice Contener:

Observaciones del cliente

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	C1 C2	Cerrado
NE	No existe	N1 N2	No contactado
NS	No reside	FA	Fallecido
NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor
	Dirección errada		

ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. **Tel:** **Hora:**

2018 AGO. 20

Fecha de Entrega:

Distribuidor:

C.C.

RECIBIDO PARA SU ESTUDIO NO IMPLICA ACEPTACIÓN

Gestión de entrega: 1er

UAC.CENTRO 1111
CENTRO A 756

1111756888535RA000360635CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co línea Nacional 018000 11721C / Tel. contacto. (57) 4721005. 4in Transporte, Ltc. de carga 000200 del 20 de mayo de 2011/Min.TIC Res. Mensajería Expresa 00487 de 9 septiembre del 201
El usuario deja expresa constancia que tiene conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 4-72 tratará sus datos personales para probar la entrega de envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

Código Postal: 110911
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 472 2005
Línea Nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co

Fecha Recepción:	2019-09-09 17:35:41.0
Remitente:	no-reply@certificado.4-72.com.co
Destinatario:	sspd@superservicios.gov.co
CC:	
Asunto:	Prueba de entrega: Entregado NOTIFICACION POR AVISO EMPRESA REP [20195000728591]

Lleida.net

Aquí tienes tu certificado

Este mensaje contiene un adjunto con un certificado de 4-72 Servicios Postales Nacionales S.A. Este documento está firmado digitalmente, incluyendo un sello de tiempo. El certificado acredita la existencia y el contenido del mensaje enviado entre dos números de teléfono o dos direcciones de correo electrónico.

El servicio de **envíos** de Colombia

¿Tiene plena validez legal?
Por supuesto. Si quieres saber más sobre el marco legal de las comunicaciones electrónicas certificadas en tu país, entra en http://www.4-72.com.co

NT-F-002 V.1

NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Barranquilla, siendo las _____, a los 14 días del mes de Julio del año 2016, se notifica personalmente al Dr. **GONZALO ALONSO ANGULO**, Identificado con cedula de ciudadania No **8.533.921** de **BARRANQUILLA (ATLANTICO)**, en su calidad de apoderado de la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.**,de los actos administrativos que a continuación relacionamos: Pliego de Cargos y sus respectivas fechas, así:

1	20168200065636	24/06/2016 19:40:55	SAP	2016820420102713E	20168200402542
2	20168200065646	24/06/2016 19:40:56	SAP	2016820420102714E	20168200402492
3	20168200065656	24/06/2016 19:40:56	SAP	2016820420102715E	20168200402432
4	20168200065666	24/06/2016 19:40:59	SAP	2016820420102716E	20168200402412
5	20168200065676	24/06/2016 19:41:00	SAP	2016820420102717E	20168200402392
6	20168200065686	24/06/2016 19:41:00	SAP	2016820420102718E	20168200402372
7	20168200065696	24/06/2016 19:41:01	SAP	2016820420102719E	20168200402352
8	20168200065706	24/06/2016 19:41:02	SAP	2016820420102834E	20168200398972
9	20168200065716	24/06/2016 19:41:03	SAP	2016820420102720E	20168200388172
10	20168200065726	24/06/2016 19:41:03	SAP	2016820420102721E	20168200388122
11	20168200065736	24/06/2016 19:41:06	SAP	2016820420102722E	20168200388112
12	20168200065746	24/06/2016 19:41:09	SAP	2016820420102723E	20168200388062
13	20168200065756	24/06/2016 19:41:10	SAP	2016820420102725E	20168200384572
14	20168200065766	24/06/2016 19:41:10	SAP	2016820420102726E	20168200383702
15	20168200065776	24/06/2016 19:41:11	SAP	2016820420102727E	20168200383252
16	20168200065786	24/06/2016 19:41:14	SAP	2016820420102728E	20168200380382
17	20168200065796	24/06/2016 19:41:15	SAP	2016820420102729E	20168200380362
18	20168200065806	24/06/2016 19:41:16	SAP	2016820420102730E	20168200380352
19	20168200065816	24/06/2016 19:41:16	SAP	2016820420102732E	20168200380022
20	20168200065826	24/06/2016 19:41:17	SAP	2016820420102733E	20168200376912
21	20168200065836	24/06/2016 19:41:20	SAP	2016820420102734E	20168200375642
22	20168200065846	24/06/2016 19:41:22	SAP	2016820420102735E	20168200373152
23	20168200065856	24/06/2016 19:41:23	SAP	2016820420102737E	20168200372452
24	20168200065866	24/06/2016 19:41:26	SAP	2016820420102738E	20168200371792
25	20168200065876	24/06/2016 19:41:29	SAP	2016820420102739E	20168200369522
26	20168200065886	24/06/2016 19:41:30	SAP	2016820420102740E	20168200362152
27	20168200065896	24/06/2016 19:41:33	SAP	2016820420102742E	20168200362002
28	20168200065906	24/06/2016 19:41:33	SAP	2016820420102743E	20168200361682
29	20168200065916	24/06/2016 19:41:36	SAP	2016820420102744E	20168200361832
30	20168200065926	24/06/2016 19:41:37	SAP	2016820420102745E	20168200361732

Se le entrega ua copia gratuita del acto administrativo notificado y se le advierte que contra éste no procede recurso alguno en la actuación administrativa, sin embargo la empresa podrá, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la formulación de cargos, presentar descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretenda hacer valer.

Nota: Se entrega copia integra y gratuita del acto administrativo que se notifica

Preparó: Rociel Niebles C – Enrutadora SAP

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059. sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT 800.250.984 6
Dirección Territorial Norte
Carrera 59 nro. 75 -134, Barranquilla. Código postal: 080001
PBX (5) 3602272 /73/74. Fax (5) 3530172 . dtnorte@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co

NT-F-002 V.1

NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Barranquilla, siendo las _____, a los _____ días del mes de _____ del año **2016**, se notifica personalmente al Dr. **GONZALO ALONSO ANGULO**, Identificado con cedula de ciudadanía No **8.533.921** de **BARRANQUILLA (ATLANTICO)**, en su calidad de apoderado de la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.**,de los actos administrativos que a continuación relacionamos: Pliego de Cargos y sus respectivas fechas, así:

31	20168200065936	24/06/2016 19:41:38	SAP	2016820420102746E	20168200361422
32	20168200065946	24/06/2016 19:41:38	SAP	2016820420102748E	20168200361202
33	20168200065956	24/06/2016 19:41:39	SAP	2016820420102749E	20168200361162
34	20168200065966	24/06/2016 19:41:40	SAP	2016820420102750E	20168200360832
35	20168200065976	24/06/2016 19:41:40	SAP	2016820420102751E	20168200360792
36	20168200065986	24/06/2016 19:41:41	SAP	2016820420102752E	20168200360782
37	20168200065996	24/06/2016 19:41:44	SAP	2016820420102767E	20168200360772
38	20168200066006	24/06/2016 19:41:46	SAP	2016820420102768E	20168200360752
39	20168200066016	24/06/2016 19:41:47	SAP	2016820420102769E	20168200360742
40	20168200066026	24/06/2016 19:41:48	SAP	2016820420102770E	20168200360712
41	20168200066036	24/06/2016 19:41:51	SAP	2016620420102772E	20168200360652
42	20168200066046	24/06/2016 19:41:51	SAP	2016820420102773E	20168200360642
43	20168200066056	24/06/2016 19:41:52	SAP	2016820420102774E	20168200360622
44	20168200066066	24/06/2016 19:41:53	SAP	2016820420102763E	20168200360602
45	20168200066076	24/06/2016 19:41:56	SAP	2016820420102775E	20168200360262
46	20168200066086	24/06/2016 19:41:56	SAP	2016820420102776E	20168200360202
47	20168200066096	24/06/2016 19:41:57	SAP	2016820420102777E	20168200360172
48	20168200066106	24/06/2016 19:42:00	SAP	2016820420102778E	20168200360152
49	20168200066116	24/06/2016 19:42:01	SAP	2016820420102779E	20168200359492
50	20168200066126	24/06/2016 19:42:01	SAP	2016820420102764E	20168200359472
51	20168200066136	24/06/2016 19:42:02	SAP	2016820420102780E	20168200359462
52	20168200066146	24/06/2016 19:42:03	SAP	2016820420102781E	20168200359432
53	20168200066156	24/06/2016 19:42:06	SAP	2016820420102782E	20168200359422
54	20168200066166	24/06/2016 19:42:09	SAP	2016820420102783E	20168200359412
55	20168200066176	24/06/2016 19:42:12	SAP	2016820420102784E	20168200359372
56	20168200066186	24/06/2016 19:42:12	SAP	2016820420102785E	20168200359342
57	20168200066196	24/06/2016 19:42:13	SAP	2016820420102786E	20168200359312
58	20168200066206	24/06/2016 19:42:16	SAP	2016820420102787E	20168200359302
59	20168200066216	24/06/2016 19:42:17	SAP	2016820420102788E	20168200359292
60	20168200066226	24/06/2016 19:42:19	SAP	2016820420102789E	20168200359272

Se le entrega una copia gratuita del acto administrativo notificado y se le advierte que contra éste no procede recurso alguno en la actuación administrativa, sin embargo la empresa podrá, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la formulación de cargos, presentar descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretenda hacer valer.

Nota: Se entrega copia íntegra y gratuita del acto administrativo que se notifica

Preparó: Rociel Niebles C – Enrutadora SAP

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059. sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT 800.250.984 6
Dirección Territorial Norte
Carrera 59 nro. 75 -134, Barranquilla. Código postal: 080001
PBX (5) 3602272 /73/74. Fax (5) 3530172 . dtnorte@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co

NT-F-002 V.1

NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Barranquilla, siendo las _____, a los _____ días del mes de _____ del año **2016**, se notifica personalmente al Dr. **GONZALO ALONSO ANGULO**, Identificado con cedula de ciudadanía No **8.533.921** de **BARRANQUILLA (ATLANTICO)**, en su calidad de apoderado de la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.**,de los actos administrativos que a continuación relacionamos: Pliego de Cargos y sus respectivas fechas, así:

61	20168200066236	24/06/2016 19:42:20	SAP	2016820420102790E	20168200359182
62	20168200066246	24/06/2016 19:42:23	SAP	2016820420102791E	20168200359132
63	20168200066256	24/06/2016 19:42:23	SAP	2016820420102792E	20168200359102
64	20168200066266	24/06/2016 19:42:24	SAP	2016820420102765E	20168200359082
65	20168200066276	24/06/2016 19:42:25	SAP	2016820420102793E	20168200359062
66	20168200066286	24/06/2016 19:42:26	SAP	2016820420102795E	20168200359022
67	20168200066296	24/06/2016 19:42:28	SAP	2016820420102796E	20168200359002
68	20168200066306	24/06/2016 19:42:29	SAP	2016820420102797E	20168200358982
69	20168200066316	24/06/2016 19:42:30	SAP	2016820420102798E	20168200358952
70	20168200066326	24/06/2016 19:42:33	SAP	2016820420102799E	20168200358922
71	20168200066336	24/06/2016 19:42:34	SAP	2016820420102800E	20168200358872
72	20168200066346	24/06/2016 19:42:36	SAP	2016820420102801E	20168200358852
73	20168200066356	24/06/2016 19:42:39	SAP	2016820420102802E	20168200358802
74	20168200066366	24/06/2016 19:42:41	SAP	2016820420102803E	20168200358572
75	20168200066376	24/06/2016 19:42:42	SAP	2016820420102804E	20168200358392
76	20168200066386	24/06/2016 19:42:43	SAP	2016820420102844E	20168200358142
77	20168200066396	24/06/2016 19:42:44	SAP	2016820420102805E	20168200358132
78	20168200066406	24/06/2016 19:42:46	SAP	2016820420102806E	20168200358002
79	20168200066416	24/06/2016 19:42:47	SAP	2016820420102807E	20168200344252
80	20168200066426	24/06/2016 19:42:50	SAP	2016820420102812E	20168200344222
81	20168200066436	24/06/2016 19:42:53	SAP	2016820420102813E	20168200344212
82	20168200066446	24/06/2016 19:42:54	SAP	2016820420102814E	20168200344192
83	20168200066456	24/06/2016 19:42:54	SAP	2016820420102815E	20168200344162
84	20168200066466	24/06/2016 19:42:57	SAP	2016820420102816E	20168200344152
85	20168200066476	24/06/2016 19:42:58	SAP	2016820420102817E	20168200344132
86	20168200066486	24/06/2016 19:43:00	SAP	2016820420102816E	20168200344032
87	20168200066496	24/06/2016 19:43:01	SAP	2016820420102819E	20168200344022
88	20168200066506	24/06/2016 19:43:02	SAP	2016820420102820E	20168200343992
89	20168200066516	24/06/2016 19:43:02	SAP	2016820420102821E	20168200343952
90	20168200066526	24/06/2016 19:43:05	SAP	2016820420102822E	20168200343772

Se le entrega una copia gratuita del acto administrativo notificado y se le advierte que contra éste no procede recurso alguno en la actuación administrativa, sin embargo la empresa podrá, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la formulación de cargos, presentar descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretenda hacer valer.

Nota: Se entrega copia íntegra y gratuita del acto administrativo que se notifica

Preparó: Rociel Niebles C – Enrutadora SAP

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059. sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT 800.250.984 6
Dirección Territorial Norte
Carrera 59 nro. 75 -134, Barranquilla. Código postal: 080001
PBX (5) 3602272 /73/74. Fax (5) 3530172 . dtnorte@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co

NT-F-002 V.1

NOTIFICACIÓN PERSONAL

En la ciudad de Barranquilla, siendo las _____. a los _____ días del mes de _____ del año 2016, se notifica personalmente al Dr. **GONZALO ALONSO ANGULO**, identificado con cedula de ciudadanía No **8.533.921** de **BARRANQUILLA (ATLANTICO)**, en su calidad de apoderado de la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.**,de los actos administrativos que a continuación relacionamos: Pliego de Cargos y sus respectivas fechas, así:

91	20168200066536	24/06/2016 19:43:06	SAP	2016820420102823E	20168200343722
92	20168200066546	24/06/2016 19:43:07	SAP	2016820420102824E	20168200343612
93	20168200066556	24/06/2016 19:43:10	SAP	2016820420102825E	20168200343582
94	20168200066566	24/06/2016 19:43:10	SAP	2016820420102826E	20168200343502
95	20168200066576	24/06/2016 19:43:11	SAP	2016820420102827E	20168200343452
96	20168200066586	24/06/2016 19:43:12	SAP	2016820420102828E	20168200343272
97	20168200066596	24/06/2016 19:43:13	SAP	2016820420102829E	20168200343192
98	20168200066606	24/06/2016 19:43:16	SAP	2016820420102830E	20168200343172
99	20168200066616	24/06/2016 19:43:16	SAP	2016820420102831E	20168200343152
100	20168200066626	24/06/2016 19:43.19	SAP	2016820420102832E	20168200343072
101	20168200066636	24/06/2016 19:43:20	SAP	2016820420102833E	20168200343032
102	20168200066646	24/06/2016 19:43:21	SAP	2016820420102835E	20165290330652
103	20168200066656	24/06/2016 19:43:21	SAP	2016820420102836E	20165290330582
104	20168200066668	24/06/2016 19:43:24	SAP	2016820420102840E	20165290313952

Se le entrega una copia gratuita del acto administrativo notificado y se le advierte que contra éste no procede recurso alguno en la actuación administrativa, sin embargo la empresa podrá, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la formulación de cargos, presentar descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretenda hacer valer.

Notificado

GONZALO ALONSO ANGULO
C.C. 8.533.921

Notificador designado

ALBERTO LUIS OYAGA LARIOS
C.C. 72.27[illegible]875

Nota: Se entrega copia íntegra y gratuita del acto administrativo que se notifica

Preparó: Rociel Niebles C – Enrutadora SAP

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059. sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT 800.250.984 6
Dirección Territorial Norte
Carrera 59 nro. 75 -134, Barranquilla. Código postal: 080001
PBX (5) 3602272 /73/74. Fax (5) 3530172 . dtnorte@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20168200911161**
Fecha: 2016-06-24

Señor (a,es)
MELIDA ROSA ARENAS
CALLE 12 NO 18 - 52
FONSECA - LA GUAJIRA

ASUNTO: **Notificacion de Apertura de Investigacion Pliego de Cargos 20168200360832 2016820420102750E**

Mediante el presente oficio se comunica que esta Dirección Territorial mediante pliego de cargos No. **20168200065966 de 24/06/2016 19:41:40** inició investigación por silencio administrativo en contra de la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.**.

Para obtener información sobre su trámite ingrese a www.superservicios.gov.co, al link *seguimiento a trámites*, digitando el número de radicación **20168200065966 de 24/06/2016 19:41:40** o comuníquese con la línea gratuita desde cualquier lugar del país 01800910305; a la línea del Call Center de la Superintendencia en Bogotá, 6913006 de lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m. y sábados de 8 a.m. a 12 m. o a la línea 3602272 en Barranquilla.

Cordialmente,

ELVERTH SANTOS ROMERO

Director Territorial Norte

Proyectó: Rociel Niebles C – Enrutadora SAP

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Cra. 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
NIT: 800.250.984.6
Línea de atención 3602272 Barranquillla
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20168200910111**
Fecha: **2016-06-24**

Barranquilla,

Señor (a)
MELIDA ROSA ARENAS
CALLE 12 NO 18 - 52
FONSECA - LA GUAJIRA
COLOMBIA

Asunto: Denuncia por Silencio Administrativo Positivo – RAD: **20168200360832**

Estimado usuario (a):

De conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la Ley 1437 de 2011 - CPACA- nos permitimos informarle el inicio de la actuación en contra de la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.**, con la finalidad de determinar la configuración del silencio administrativo positivo, en atención a la denuncia instaurada por Usted bajo el radicado del asunto.

Por lo anterior y de acuerdo a lo previsto en el artículo 38 del CPACA, este despacho lo requiere para que en el término de diez (10) días contados a partir de la puesta al correo de la presente comunicación, manifieste su interés de constituirse como tercero que podría verse directamente afectado en el resultas de la actuación administrativa por Silencio Administrativo Positivo.
Al contestar por favor cite el siguiente número de Expediente **2016820420102750E**

Agradecemos su oportuna respuesta.

ELVERTH SANTOS ROMERO
Director Territorial Norte

SYSTEM CERTIFICATION NTCGP 1000 SGS
C014/5927

GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2009 SECTOR PÚBLICO CERTIFICADO
C014/5927

Proyectó: Rociel Niebles C – Enrutadora SAP

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
V 5.2

RADICADO NO:	20198201196242
Dependencia rad:	DIRECCION TERRITORIAL NORTE
Fecha de Generación:	17/09/2019 14:07:10

Fecha Recepción:	Tue Sep 17 00:00:00 COT 2019
Remitente:	documentoseca@electricaribe.co
Destinatario:	dtnorte@superservicios.gov.co
CC:	
Asunto:	CUMPLI RES SAP - 20198000030975 - FL5

Señores:

Dirección Territorial Norte

CUMPLI RES SAP - 20198000030975 - FL5

ELECTRICARIBE
Crecemos con la gente

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

No 2016-820-068859-2
Asunto: DESCARGOS REF - 201 Destino: DIRECCION TERRITORIA
Fecha Radicado: 05/08/2016 07:29:59 Usuario Radicador: ADULCE
Remitente: (ESP) ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. ELECT
Consulte el estado de su trámite en nuestra página - www.superservicios.gov.co
Bogotá D.C. Cra 18 No 84-35.Tel. 6913005

Barranquilla, 04 de agosto de 2016

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
DIRECCION TERRITORIAL NORTE
- 4 AGO. 2016

Señores:
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Attn.: **Dr. ELVERTH SANTOS ROMERO**
Director Territorial Norte
Carrera 59 No. 75 – 134
Ciudad

CORRESPONDENCIA
RECIBIDA EXTERNA

ASUNTO: Descargos a pliego de cargos No.20168200065966 del 24/06/2016. Nic 5667870

GONZALO PADILLA PALOMINO, mayor de edad y vecina de esta ciudad, identificada legalmente como aparece al pie de mi correspondiente firma y portadora de la Tarjeta Profesional número 124.114 del C.S.J, actuando como apoderada general para asuntos jurídicos ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. – ELECTRICARIBE. S.A. E.S.P. Empresa de Servicios Públicos, debidamente constituida mediante escritura Pública # 2274 del 06 de Julio de 1998, ante la Notaría 45 del Circuito de Santa fe de Bogotá, con todo y en ejercicio de la Facultad que me confiere el Art.31 del Decreto 2591 de 1.991. Comedidamente me dirijo a usted, dentro del término señalado a fin de presentar los descargos relativos al pliego de cargos de la referencia.

I. CUESTIÓN PREVIA

1. DEL PLIEGO DE CARGOS PRESENTADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Mediante Auto de Pliego de Cargos No. 20168200065966 del 24/06/2016, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de las funciones consagradas en el literal d, numeral 6.3 del artículo 6 del Decreto 548 de 1995, ordenó la apertura de investigación formal en contra de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. por supuesta omisión del artículo 158 de la ley 142 de 1994, en el sentido de no dar respuesta al escrito presentado el día 15/03/2016, por el señor (a) MELIDA ROSA ARENAS, con NIC 5667870.

2. CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.

En el caso del señor (a) MELIDA ROSA ARENAS, con denuncia realizada de oficio por la SSPD con radicado de presentación No. 20168200360832, por la no respuesta al escrito de fecha 15/03/2016; nos permitimos comunicarle que al confrontar la información de nuestro sistema de gestión comercial OPEN SGC, encontramos que fue presentado escrito por el señor (a) MELIDA ROSA ARENAS por escrito, el día 15/03/2016 para el NIC 5667870, recibido con FR33102015051157, con el cual presenta reclamo por el cobro de la energía dejada de facturar emitido en el mes de Junio de 2015 por valor de $1.153.460.

La empresa Electricaribe S.A E.S.P. en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica, realizó el día 18 de Enero de 2015 una revisión técnica en las instalaciones eléctricas del inmueble ubicado en la CALLE 16A N°CARRERA 15-93, identificado en el sistema comercial, con el NIC 5667870.

F20

Con decisión bajo consecutivo No. 3915699 de 18 de mayo de 2016 se envía respuesta. Enviándose carta de citación de fecha 18 de mayo de 2016 a la dirección designada por el usuario para recibir notificaciones (CALLE 12 No. 18 - 52, EL CENTRO, FONSECA), mediante guía de correo certificado.

Debido a que el usuario no se notificó de manera personal y en cumplimiento de los requisitos de notificación contemplados en el artículo 69 del CPACA Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se envía aviso de notificación con guía de mensajería .

El Consejo de Estado, a través de sentencia de fecha 24 de noviembre de 2003, ha expresado que "el aviso entregado a través de una empresa de mensajería especializada tiene tanta o más eficacia que el enviado a través del correo certificado" esto ha sido totalmente ratificado por la SSPD mediante concepto 277 de 2009, donde argumenta que "*El Consejo de Estado admite la posibilidad de reemplazar la citación hecha por correo certificado por la citación hecha mediante mensajería especializada siempre que esta cumpla con los siguientes requisitos:*

"el control de la prueba de entrega del envío que se consigna en un documento en el que conste un número de orden, fecha, hora de entrega, firma e identificación de quien recibió, aunado a una entrega muy rápida".

Veamos que la empresa en el presente caso cumplió con los requisitos exigidos, en lo referente a los datos que debe llevar la guía de entrega, se especifica un número de orden, dirección a la cual se dirige la citación e identificación de la empresa de mensajería encargada.

En virtud a lo anterior, queda claro que la Empresa cumplió con las diligencias tendientes a notificarle al cliente de la respuesta a su escrito presentado en la fecha arriba mencionada, enviando las citaciones a la dirección por él aportada en el cuerpo del escrito, y consignada en el sello de recibido del mismo.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se hace evidente que la empresa nunca se sustrajo de su deber legal, de darle respuesta el escrito presentado por el cliente, ya que se pronunció a través del consecutivo No. 3915699 de 18 de mayo de 2016, respondiendo en forma oportuna al cliente, además se cumplió con el envío de la citación y se agotó la notificación enviándose citación para la notificación personal.

Las explicaciones dadas al usuario, han sido claras y argumentativas, oportuna y con un debido proceso de notificación agotado, por lo tanto no existe causal de silencio administrativo positivo, que alegar motivo por el cual nos permitimos solicitar el archivo definitivo de la investigación.

II. FUNDAMENTOS JURIDICOS DE DEFENSA:

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA FIGURA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Sea lo primero aclarar al Director territorial Zona Norte, tener siempre presente que la prestación de los servicios públicos se encuentra regulada por la ley 142 de 1994 y en el caso de la energía eléctrica, también por la ley 143 de 1994.

Además el marco general fijado por la ley, la relación empresa usuario esta regida por el **Contrato de Condiciones Uniformes** y las resoluciones que al efecto expida la comisión de regulación respectiva, por su parte, la Superintendencia de Servicios Públicos cumple la función de Vigilancia y Control sobre las actuaciones desplegadas por las entidades que conforman el sector.

Antes de citar el caso los respectivos comentarios al interior del Pliego de Cargos de la referencia, le recordamos a éste Honorable Órgano de Control que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha establecido en concepto rendido por la Oficina Jurídica de esa entidad que:

"La figura del silencio administrativo positivo, no puede ser invocada, a pesar de verificarse su acaecimiento, respecto de situaciones ilegales o física y técnicamente imposibles, a la luz de las leyes vigentes. En este sentido es claro y evidente que cualquier solicitud para que proceda la declaratoria de un silencio empresarial debe analizarse a la luz de su posibilidad técnica y especialmente legal – licitud del objeto y de la causa-"

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, sólo se positivizan las pretensiones que se hagan vía petición, queja o recurso relativas al contrato de servicios públicos. Por su parte, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 dispone que el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, y a renglón seguido que contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

Teniendo en cuenta la lectura armónica de las disposiciones citadas, se tiene 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.

De igual forma, debe señalarse que aún cuando se trate de peticiones, quejas o recursos relativas al contrato de condiciones uniformes y enmarcadas en los términos del artículo154 de la Ley 142 de 1994, el silencio administrativo no puede recaer sobre peticiones jurídicamente improcedentes o imposibles de cumplir, es decir, aquellas cuya positivización comportaría una flagrante ilegalidad, por ejemplo, aquellas que se refieran a la exoneración del pago de los servicios públicos o exoneración del cargo fijo cuando éste deba cobrarse por virtud de la ley o la regulación, o la exoneración del pago de contribución a los usuarios que legalmente están obligados a pagarla, etc.

2. INDEBIDA FORMULACIÓN DE CARGOS

Cabe señalar también que la luz de lo expuesto en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la facultad sancionatoria de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por violación de leyes y actos administrativos como los que se mencionan en el Pliego de Cargos que nos ocupa, adquiere relevancia cuando su incumplimiento afecte en forma directa e inmediata a los intereses de los usuarios determinados, lo cual no ocurre en la presente investigación.

3. DEL DERECHO DE PETICIÓN:

De acuerdo a la reiterada jurisprudencia de la H Corte Constitucional, la finalidad y objeto del derecho de petición " **Consiste no simplemente en el derecho a obtener una respuesta por parte de las autoridades, sino que exista una resolución al asunto solicitado, lo cual si bien no implica que la solución sea favorable, tampoco satisface sin que se entre a tomar una posición de fondo, clara y precisa, por el competente;** Por esto puede decirse también que el derecho de petición que la constitución consagra no queda satisfecho con el silencio administrativo que algunas normas disponen, pues esto es apenas un mecanismo que la ley se ingenia para que se adelante la actuación y no sea bloqueada por la administración.

Especialmente con vista en la promoción de las acciones judiciales respectivas, pero en forma ninguna cumple con las exigencias Constitucionales que se dejan expuesta y que responden a una necesidad material y sustantiva de resolución y no a una consecuencia meramente formal y procedimental, así sea de tanta importancia ". (Const, Sent T-481/92 Jaime Sanin) El subrayado es nuestro. **En consecuencia Electricaribe SA E.S.P con su actuación a cumplido el anterior precepto Constitucional; y ha resguardado el derecho fundamental de petición que le asiste al accionante, toda vez que no dejo de responder su petición,**

- **Recordamos que nuestra H Corte Constitucional ha establecido los Límites del derecho de petición en los siguientes términos:**

A pesar de lo anterior, y de las características que debe tener una respuesta por parte de la administración tal y como lo ha fijado la jurisprudencia, es importante señalar que no ha sido considerado como parte del derecho de petición el que la entidad ante quien se presenta la petición, solicitud o consulta, se vea obligada a conceder la petición presentada en los términos en los cuales lo desea el peticionario. En ese sentido la Corte ha dicho: "(...) La Corte Constitucional ha expuesto con absoluta claridad que "(...) no se debe confundir el derecho de petición – cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución.

– con el contenido de lo **que se pide, es decir con la materia de la petición**. Lo que se debate ante la Jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal (...)" (...)"

Adicionalmente ha expuesto: "(...) Desde luego no puede tomarse como parte del derecho de petición una prerrogativa que lleve forzosamente a que la administración (o en este caso ELECTRICARIBE) defina de manera favorable las pretensiones del solicitante, (...)".

"(...) Reiteramos que no significa esto que deban responderse las peticiones en una determinada forma: lo que se exige es un pronunciamiento oportuno (...)".

III. PETICIÓN

Por todo lo expuesto anteriormente, comedidamente le solicito tener en cuenta los argumentos y todas las pruebas que se han aportado y en consecuencia exonerar a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., del cargo que se le imputa y que no se inicie trámite sancionatorio alguno, toda vez que ha sido diligente en su cumplimiento.

IV. PRUEBAS

1. Las contenidas en el radicado No. 20168200360832

2. Respuesta emitida mediante consecutivo No. 3915699 de 18 de mayo de 2016.

3. Citación para notificación personal.

4. Notificación por aviso.

5. Escrito del usuario.

V. NOTIFICACIONES

Se reciben notificaciones en la secretaría de su despacho o en la dirección Carrera 55 No. 72-109. Piso 4 Centro Ejecutivo II. Seguro de haber cumplido a cabalidad con lo ordenado por su despacho.

Cordialmente,

Cordialmente,

GONZALO PADILLA PALOMINO
Tarjeta Profesional número 124.114 del C.S.J,

ELECTRICARIBE

Crecemos con la gente

Consecutivo No.3915699
San Juan Del Cesar, 18 de Mayo de 2016

Señora:
MELIDA ROSA ARENAS
CALLE 12 No. 18 - 52, EL CENTRO, FONSECA
NIC: 5667870

ASUNTO: Reclamación No.FR331020150511 57.

Estimada Señora Melida:

En atención a su escrito presentado en nuestro centro de atención presencial el día 15 de Marzo de 2016, sobre el cobro de la energía dejada de facturar emitido en el mes de Junio de 2015 por valor de $1.153.460, al respecto le informamos lo siguiente:

En primera instancia es válido mencionar que a su escrito se le dio ampliación de términos por 30 (treinta) días Hábiles, el 7 de Abril de 2016 con el fin de emitir una respuesta de fondo, donde se le indicó que le estaremos notificando su respuesta a más tardar el día 19 de Mayo de 2016.

La empresa Electricaribe S.A E.S.P. en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica, realizó el día 18 de Enero de 2015 una revisión técnica en las instalaciones eléctricas del inmueble ubicado en la CALLE 16A N°CARRERA 15-93, identificado en el sistema comercial, con el NIC 5667870.

En desarrollo de esta visita técnica y para efectos de acreditar las actuaciones adelantadas durante esta visita se levantó el acta de instalación de eléctrica No. 2978603 encontrándose la anomalía MEDIDOR NO INTEGRA F+N=132.6. Así mismo se obtuvieron las siguientes pruebas:

1. Acta de Revisión e Instalación Eléctrica: Dentro del expediente, se encuentra como prueba documental el Acta de Revisión e Instalación Eléctrica No. 2978603 de fecha 18 de Enero de 2015 en la cual se plasmaron los resultados evidenciados en la revisión técnica desarrollada en las instalaciones eléctricas del inmueble en mención, en está acta se consignó la anomalía consistente en: MEDIDOR NO INTEGRA F+N=132.6

2. Acta de Censo de Carga 3514890 Consiste en la relación detallada del censo de los aparatos eléctricos susceptibles de conexión y permite tener claridad sobre el total de la carga instalada en el predio.

3. Acta de Acuerdo de Materiales 1521028: Donde se relacionan los materiales instalados

1 No cumple con la prueba de limite de error (I=Ib, Cosf=1.0, V=Vn, 1, 2 ó 3 fases Balanceado).
2 No cumple con la prueba de limite de error (I=Ib, Cosf=0.5, V=Vn, 1, 2 ó 3 fases Balanceado).
3 No cumple con la prueba de limite de error (I=5%Ib, Cosf=1.0, V=Vn, 1, 2 ó 3 fases Balanceado). le
4 No cumple con la prueba de limite de error (I=Imax, Cosf=1.0, V=Vn , 1, 2 ó 3 fases Balanceado). lo
7 No cumple con la prueba de Arranque.
125 Puente(s) de tensión externo(s).
126 Corriente máxima inferior a 60 A (medidores de conexión directa). io
161 Medidor con antigüedad mayor a 6 años. y
175 No cumple con la prueba de comprobación de registro por el método de dosificación de energía activa. ía
080206 DISCO DEL ELEMENTO MOVIL (ROTOR) DETERIORADO
090613 TERMINALES DEL CIRCUITO DE TENSION ABIERTO.

6. Formato de Liquidación: Es la cuantificación de la energía consumida dejada de facturar, a causa de la anomalía detectada, conforme al método de liquidación establecido para este caso en particular.

7. Informe Técnico: Documento que amplia y complementa lo consignado en el acta de revisión e instalación eléctrica.

Y demás soportes que se anexaron en la factura de cobro por la energía consumida dejada de facturar

Cabe anotar que esta revisión técnica se realizó conforme a lo establecido en las cláusulas 43 "VERIFICACIÓN EN SITIO DE INSTALACIÓN Y DE EQUIPOS PARA MEDICIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA" y 44 "GARANTÍAS PARA LA VERIFICACIÓN EN SITIO" del Contrato de Condiciones Uniformes de ELECTRICARIBE y las normas técnicas, concediéndoles incluso al usuario el derecho de ser asistido por un técnico particular.

Teniendo en cuenta lo anterior, ELECTRICARIBE procedió a la valoración de las pruebas y soportes recaudados, se evidenció la situación anómala detectada y la forma como esta afectó el registro de la energía consumida en el suministro; se resalta en el análisis del caso.

Consideraciones a los fundamentos del cliente:

La empresa Electricaribe S.A E.S.P., en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994 en su articulo 150, el Contrato de Condiciones Uniformes, y con fundamento en la SENTENCIA SU-1010/08, por medio de la cual la corte constitucional hace mención de la facultad que tienen las empresas de servicios públicos para cobrar los servicios no facturados en caso de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, procede a emitir el cobro de la energía dejada de facturar sin que se haga necesario agotar un proceso administrativo.

Es valido aclarar que la labor de revisión fue llevada a cabo en cada una de las etapas las cuales se encuentran estipuladas en nuestro contrato de condiciones uniformes, y en las normas legales vigentes, es así como nuestros funcionarios al llegar al predio se identifica ante quien atienda la diligencia, informándole el objeto de la misma, de su derecho de estar presente y participar de la diligencia, así como de estar asistido por un técnico o persona especializada en la materia o no, para lo cual contará con el término de 15 minutos, igualmente le comunicará el derecho que tiene para hacer valer cualquier medio probatorio tendiente a controvertir y/o desvirtuar los resultados de la verificación, en caso de que a ello haya lugar. Para la realización de la visita técnica se solicitó la presencia del usuario del inmueble, tal y como quedó consignado en el acta.

Los elementos probatorios valorados por la empresa, determinan la configuración de una anormalidad en el suministro, son elementos contundentes y no estimaciones o circunstancias que pudieran ser, no es la base en la cual se fundamenta el proceso iniciado y seguido, más bien, es el cotejo de las pruebas recopiladas dentro del tenor legal por la empresa.

El cálculo de la energía consumida dejada de facturar se establece de acuerdo a lo descrito en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1.994 y la Cláusula 48ª.- "METODOLOGÍA PARA EL CALCULO DE LA ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR" del Contrato de Condiciones Uniformes de Electricaribe, por esto, luego de demostrar, en desarrollo de la actuación, la incidencia de la irregularidad detectada en el normal registro de la energía, se procede a detallar en lo antes expuesto la forma como se calcula el valor no registrado por el medidor durante el tiempo de permanencia de la irregularidad.

Como soporte del cobro de la energía dejada de facturar se encuentran las pruebas necesarias que permiten demostrar los hechos detectados el día 18/01/2015 en la

instalación eléctricas del predio, es decir, Electricaribe cuenta con el material probatorio que evidencia la irregularidad encontrada en el suministro y la incidencia de la misma en el normal registro de la energía.

Es importante informarle que la empresa en ningún momento ha violado el Debido Proceso, pues le esta brindando las oportunidades de defensa necesarias, ya que le fue enviado un acto de comunicación junto con los medios de prueba que la empresa posee, a fin de que usted ejerza su derecho a la defensa y contradicción y haga uso de los recursos que mediante este escrito se le concederán; es decir la empresa le está garantizando su derecho de defensa, y en tal sentido con todo esto se muestra que las pruebas utilizadas por la Empresa son públicas y que se ha cumplido con el debido proceso, al cumplir con todos los requisitos exigidos por la Ley.

En cuanto a lo que manifiesta del promedio de los consumos, nos permitimos informar que, en las condiciones en la que se detectaron las instalaciones, lo cual se encuentra registrado en el acta No. 2978603 de fecha 18/01/2015 no podemos hablar de un correcto registro de la energía y por ende de una medición especifica de consumo, toda vez que dichas condiciones no son técnicamente recomendables, ni garantizaban la medición correcta de la energía.

Así las cosas, le aclaramos que los consumos no son una irregularidad y al momento de dar inicio al proceso administrativo que nos ocupa, no se tuvieron en cuenta los consumos anteriores, ni posteriores, sino, que se tuvieron en cuenta las pruebas descritas anteriormente.

Es preciso aclarar que el Proceso Administrativo adelantado no tiene como finalidad demostrar la anomalía encontrada para hacer efectivo el cobro de una sanción pecuniaria, ya que la empresa NO cobra sanciones pecuniarias en virtud de los resultados de una revisión técnica, por esto, es importante dejar claro que nuestro Proceso en curso es netamente Administrativo, y busca hacer efectivo sólo el cobro de la energía que se consumió pero que no fue facturada como consecuencia del hecho anómalo presentado en las instalaciones eléctricas del suministro.

Toda acta debe cumplir con unos requisitos para actuar dentro de un proceso administrativo, y precisamente uno de esos requerimientos fundamentales es la firma del cliente y en caso de que por algún motivo este no firmara cualquier persona que también presenciase la visita en calidad de persona natural podrá suscribir y firmar el acta, en calidad de testigo. De esta forma se esta cumpliendo con los requisitos mínimos exigidos para el diligenciamiento de estas respetando el debido proceso, pero, este detalle no invalida el acta ni su diligenciamiento ya que la misma cuenta con todas las exigencias y es válida como prueba documental de los hechos.

Le aclaramos que ELECTRICARIBE no adelanta una acción penal, basándose en la Ley de Servicios Públicos, el Código Contencioso Administrativo, la Resolución CREG 108 de 1997 y el Contrato de Condiciones Uniformes, por lo tanto no es juez y parte como usted lo manifiesta en su escrito. En ninguna parte de las Normas, Leyes y decretos mencionados anteriormente establece que el proceso administrativo sea llevado por un tercero, por el contrario, desde el decreto 1303 de 1989 hasta la ley 142 de 1994 en su artículo 142, a las empresas de servicios públicos domiciliarios se le ha reconocido una facultad para proceder con el cobro de la energía dejada de facturar. Así, en materia en recuperación de energía frente a las anomalías o irregularidades que se presenten en los equipos medidores, las empresas pueden hacer efectivo el cobro del consumo real del servicio eléctrico, siempre con respeto del debido proceso, el cual en el caso que nos ocupa se ha cumplido en cada una de las etapas.

En cuanto a su petición:

De acuerdo a su petición le informamos que no procede anular la factura emitida por concepto de energía consumida dejada de facturar, toda vez que la empresa cuenta con

las pruebas suficientes para continuar con el trámite empresarial, con el que se busca demostrar la anomalía detectada y su incidencia en el normal registro de la energía.

Asimismo se procede a anexar junto a la presente respuesta los fundamentos y soportes del cobro de la energía consumida dejada de facturar.

A continuación detallaremos el método para determinar el Consumo Facturable No Medido o Registrado por acción u omisión del usuario:

El Consumo Facturable no medido o registrado por causa de la anomalía detectada, se determinará por período de facturación (C2), que será la diferencia entre el consumo calculado para el inmueble en condiciones normales (C1) y el consumo medido por ELECTRICARIBE y efectivamente facturado durante el tiempo que permaneció la conducta irregular, si no se logra determinar esto último, durante los últimos cinco (5) meses, (C0), será la sumatoria de los consumos facturados irregulares antes de la revisión, según la siguiente fórmula:

C2 = C1 – C0
C1= CI x FU x Número de Horas (kWh.), donde:
CI= Carga Encontrada Medida, Censo de Carga o Carga Contratada
FU= Factor de utilización de acuerdo a la tarifa del predio.

Valoración del Consumo No Registrado:

El Consumo No Registrado por acción u omisión del usuario (C2), se valorará a la tarifa vigente (VL) correspondiente al mes de detección del uso no autorizado de energía eléctrica, por el tiempo de permanencia del mismo en meses (TM), según la siguiente fórmula:

VC = C2 x VL x TM

La tarifa vigente (VL) será la que corresponda al sector de consumo, incluyendo el costo del servicio y los factores aplicables según la reglamentación existente (contribuciones o subsidios).

Si no se puede establecer el tiempo de permanencia del uso no autorizado del servicio de energía eléctrica (TM) se tomará como rango 720 horas, multiplicado por cinco (5) meses.

De acuerdo a lo consignado en el formato de liquidación adjunto, se procede a cuantificar la energía consumida dejada de facturar en pesos de acuerdo a la tarifa vigente al momento de la detección de la irregularidad, así:

(C2) Energía consumida dejada de facturar 3424 kWh,
(VL) Tarifa vigente ($)336.88
Importe del Consumo = 3424 kWh x 336.88 = 1.829.389

Discriminación factura:

Consumo	$1.153.579,84
Impuesto de IVA	$4.592,00
Subsidio	$-33.406,94
Costos de inspección Irregularidades	$28.700,00
Aproximación a decenas	$-4,90
TOTAL	$1.153.460,00

VALOR EN LETRAS: UN MILLON CIENTO CINCUENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA PESOS

ELECTRICARIBE

Crecemos con la gente

Por todo lo anterior, le informamos que su reclamo ha sido resuelto de manera Desfavorable y en consecuencia se confirman los valores facturados en el periodo reclamado

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio, el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de los recursos deberá realizarla, por escrito y simultáneamente, ante Electricaribe S.A. E.S.P dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la presente.

No obstante de conformidad con el artículo 155 de la ley 142 del 94, para presentar los anteriores recursos se deberá acreditar el pago de las sumas que no son objeto de reclamo.

Para mayor información acerca de esta respuesta usted puede comunicarse con nuestro Call Center marcando el No. ☎ **115.**

Cordialmente,

STEPHEN AGUILAR
DCM
Anexo: Fundamentos y soportes.

ELECTRICARIBE

Crecemos con la gente

Consecutivo No.3915700
San Juan Del Cesar, 18 de Mayo de 2016

Señora:
MELIDA ROSA ARENAS
CALLE 12 No. 18 - 52, EL CENTRO, FONSECA
NIC: 5667870

ASUNTO: Citación para notificación personal

Estimada Señora Melida:

Nos permitimos citarla con su respectivo documento de identidad (original y copia) y este oficio, a nuestro Centro de Atención Presencial de San Juan ubicada en la Carrera 1 Oeste 2-120 Subestación San Juan, en el horario de 8:00 A.M A 4:00 P.M Jornada Continua, dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de esta comunicación, para que se notifique personalmente de la respuesta a la solicitud por usted presentada, e identificada con radicación No.FR33102015051157, del día 15 de Marzo de 2016.

En caso de no hacerse presente en el término indicado, en cumplimiento de lo expuesto en el artículo 69 del (CPACA) Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a remitir a su dirección, escrito de aviso de notificación, con inserción de la parte resolutiva del citado acto administrativo y copia adjunta del mismo, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la fecha de entrega del aviso en el lugar de destino.

Para mayor información acerca de esta respuesta usted puede comunicarse con nuestro Call Center marcando el No. ☎ **115.**

Cordialmente,

STEPHEN AGUILAR
DCM

Para tener en cuenta al asistir al Centro de Atención Presencial.
i) Documento de identidad; ii) En el evento de acudir otra persona a dicha diligencia, deberá presentar autorización adjuntando fotocopia de la cédula tanto del peticionario como del autorizado iii) Certificado de existencia y representación legal si actúa en nombre de una persona jurídica.

ELECTRICARIBE

Crecemos con la gente

Consecutivo No.3801653
San Juan del cesar, 7 de Abril de 2016

Señora:
MELIDA ROSA ARENAS
Dirección , CALLE 12 No. 18 - 52, EL CENTRO, FONSECA
Radicado: 5667870

ASUNTO: Ampliación de Términos

Cordial Saludo,

En consideración al reclamo No.FR331020150511157, presentado el 15 de Marzo de 2016, y con el propósito de reunir información suficiente que nos permita dar una respuesta de fondo a su escrito, se requiere abrir el respectivo período probatorio de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la emisión de la presente comunicación, en dicho término se llevan a cabo las siguientes actividades:

Recopilación de información.

Lo anterior de conformidad en los artículos 158 de la Ley 142 de 1.994 y 14 de la ley 1755 de 2.015. Así las cosas le estaremos emitiendo respuesta el día 19 de Mayo de 2016.

Por contener la presente comunicación una decisión de trámite que no resuelve ninguna clase de controversia jurídica o niega solicitud probatoria, no son procedentes los recursos de Ley.

Cordialmente,

SILVIA MACIAS FONTALVO
ESR

ELECTRICARIBE

Crecemos con la gente

Consecutivo No.A3915699
San Juan, 26 de Mayo de 2016

NOTIFICACIÓN POR AVISO

Señora:
MELIDA ROSA ARENAS
CALLE 12 No. 18 - 52, EL CENTRO, FONSECA
NIC: 5667870

Estimada Señora Melida:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 69 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por intermedio de este AVISO nos permitimos notificarlo del acto administrativo Consecutivo No.3915699 de fecha 18 de Mayo de 2016, emitido por ELECTRICARIBE. S.A. ESP, debido a que el peticionario NO se presentó dentro del término establecido para notificarse personalmente.

El acto administrativo Consecutivo No.3915699 de fecha 18 de Mayo de 2016, cuya copia íntegra se adjunta al presente Aviso.

Se advierte que esta Notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Si no está de acuerdo con esta decisión, puede interponer el recurso de reposición ante ELECTRICARIBE S.A.E.S. y en subsidio, el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en un mismo escrito y dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes, al día en que se considere surtida la notificación que por medio de este aviso se realiza.

En caso de requerir información adicional, estaremos atentos a resolver oportunamente todas sus inquietudes en nuestro Call Center 115.

Emilio Sánchez Rivera
SMM
ANEXO: Copia del acto administrativo Consecutivo No.3915699 de fecha 18 de Mayo de 2016, emitido por ELECTRICARIBE S.A. E.S.P

ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.
CAT FONSECA CONSORCIO MSI
LA GUAJIRA
RECIBIDO NO IMPLICA ACEPTACION
15-3-16
FR33020150511 57
7
Cl 12 #18-52 El cerrito

SEÑORES:
ELECTRICARIBE S.A. ESP
Fonseca La Guajira

REF: DERECHO DE PETICION.
NIC. 5667870

MELIDA ROSA ARENAS, mayor de edad, residente en este municipio, identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, obrando en mi condición de usuario del servicio público de energía que presta su empresa, por medio del presente escrito y estando dentro del término presento ante ustedes derecho de petición contra LA FACTURA CON FECHA DE EXPEDICION Y EMISION DE 12-02-2016 DE conformidad con los siguientes:

HECHOS Y CONSEDERACIONES:

1. Me dan a conocer POR MEDIO DE FACTURA DE FECHA DE EMISION 12-02-2016, cobros que abultaban la suma de $1.153.460, APROXIMADAMENTE POR MEDIO DE LA FACTURA DE LA REFERENCIA.

2. EN VIOLACION DEL DEBIDO PROCESO POR CUANTO JAMAS ME NOTIFICARON SOBRE LA REALIZACION DE LA DILIGENCIA DE ACTA DE REVISION Y MUCHO MENOS DE UN PROCESO POR ENERGIA DEJADA DE FACTURAR.

3. NO SE DE DONDE EMERGE POR CUANTO NO SE ME HA NOTIFICADO QUE FUI VENCIDO EN JUICIO, VIOLANDO EL DEBIDO PROCESO Y MI DERECHO FUNDAMENTAL AL DE DEFENSA Y CONTRADICCION.

4. Primero que todo desearía evidenciar una violación al debido proceso ya que la empresa no tuvo en cuenta y de ninguna manera estimo comunicarme EL PROCEDIMEINTO RELACIONADO, violando mi derecho a defenderme.
    1. Según la ley es obligación de la empresa comunicarme de manera personal dicho proceso en mi contra, cosa esta que la empresa no cumplió a cabalidad.
5. En consecuencia, en los eventos de la determinación de consumos -dejados de facturar, debe garantizarse al usuario el derecho de defensa ANTES de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es, Desde cuando la empresa da inicio a la investigación para determinar la causa que impidió la medición de los consumos. No puede entonces entenderse garantizado el debido proceso, defensa y contradicción, con la sola expedición de una factura por consumos dejados de facturar y la posibilidad de que el usuario haga uso de los recursos de vía gubernativa y posteriormente acuda a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, si no que previo a esto el usuario debió poder interactuar frente a cada uno de los elementos probatorios y conocer las razones tanto fácticas, como técnicas y jurídicas por las que se le imputa el pago de unos consumos dejados de facturar. Entonces, dentro del procedimiento de investigación de la anomalía que dará origen al cobro de los consumos dejados de facturar debe garantizarse (i) el derecho de defensa del usuario en todas las acciones que despliega la empresa, (ii) que la decisión que culmina el proceso y conlleva a determinar a cuánto asciende el consumo no facturado este debidamente motivada, (iii) el conocimiento y ejercicio de su defensa frente a los medios de prueba que serán utilizados por cada una de las partes, y (iv) las formas de Notificación con indicación de los recursos. Lo anterior, con el objetivo de realizar una actuación Administrativa por parte de la empresa en donde al usuario se le respete y en consecuencia pueda ejercerse derecho a la defensa antes de la expedición y cobro de la factura. Teniendo en cuenta todo lo citado, es claro que en los procesos de recuperación de consumos dejados de Facturar, el usuario debe conocer del inicio de la investigación de la empresa para determinar la causa de la Ausencia, falta o falla en la medición para de esta manera ejercer durante toda la actuación que despliega la empresa para determinar dichos consumos sus derechos de defensa y contradicción.

Con esto, solicito se me respeten mis derechos como usuario y esencialmente mis derechos fundamentales del debido proceso y por consecuencia, se me exonere de cualquier sanción o el pretexto de recuperación de energía dejada de facturar.

LA EMPRESA REALIZO A MIS ESPALADAS EN AMBOS PROCESOS:
1. ACTA DE REVICION
2. ACTA DE CENSO DE CARGA
3. CAMBIO DE MEDIDOR
4. INCONSISTENCIA DE FOTOGRAFIAS

TODO CON VIOLACION AL DEBIDO PROCESO, ART 29 CONSTITUCION NACIONAL, TODA PRUEBA OBTENIDA CON VIOLACION AL DEBIDO PROCESO, ES NULA DE PLENO.

POR TAL RAZON LAS PRUBES OBTENIDAS EN DICHO PROCESO DEBEN SER DECLARADAS NULAS, POR CUANTO SE OBTIVIERON CON CAUSA ILICICTA.

EN NINGUN MOMENTO FUY NOTIFICADA DEL PRCESO POR ENERGIA DEJADEA DE FACTURAR MUCHO MENOS DE LOS SOPROTES QUE DAN PIE AL COBRO POR ESTE CONCEPTO.

INDEBIADA NOTIFICACION.

SENTENCIA T-419/94

NOTIFICACIÓN - Finalidad

La notificación es el acto material de comunicación por medio del cual se ponen en conocimiento de las partes o terceros interesados los actos de particulares o las decisiones proferidas por la autoridad pública. La notificación tiene como finalidad garantizar el conocimiento de la existencia de un proceso o actuación administrativa y de su desarrollo, de manera que se garanticen los principios de publicidad, de contradicción y, en especial, de que se prevenga que alguien pueda ser condenado sin ser oído.

ACTO ADMINISTRATIVO INEFICAZ / ACTO ADMINISTRATIVO - Inoponibilidad

El ordenamiento jurídico sanciona el acto no notificado con su ineficacia o inoponibilidad. La ley condiciona los efectos de una decisión que pone término a un trámite administrativo a su notificación, a menos que la parte interesada conociendo de la misma, convenga o ejercite en tiempo los recursos legales. Así, pues, mientras no se surta o realice materialmente la notificación, la decisión administrativa respectiva carece de efectos jurídicos respecto del administrado, o sea, es ineficaz. Sobre el particular, la jurisprudencia y la doctrina administrativas han señalado que los actos administrativos no notificados "ni aprovechan ni perjudican", cabe decir, son "inoponibles al interesado".

NOTIFICACIÓN - Inexistencia / DEBIDO PROCESO - Vulneración por falta de notificación / ACTO ADMINISTRATIVO INEFICAZ

La decisión que pone término a una actuación administrativa que no es notificada a las partes vulnera el debido proceso. La notificación es una condición de posibilidad de la ejecución del debido proceso. De ahí que el ocultamiento del acto - que es análogo a su no notificación -, equivale a la vulneración del debido proceso, que incorpora en su núcleo esencial la posibilidad de conocer los actos públicos y ejercitar todos los recursos y acciones que concede la ley. La insistencia de la administración en ejecutar un acto ineficaz que afecta la esfera patrimonial de una persona, se inscribe dentro de la misma violación del debido proceso. La acción de tutela procede contra las acciones de la autoridad pública consistentes en la ejecución de un acto ineficaz.

ACTA DE CONCERTACIÓN - Dilación injustificada / DEBIDO PROCESO - Violación

La omisión administrativa señalada por el petente como causa de la vulneración del derecho al debido proceso, involucra el silencio de la autoridad, sin explicación alguna ni fundamento valedero, respecto de una actuación - suscripción del acta final de concertación - que, a su juicio, legalmente estaba obligada a cumplir para permitir el goce de un bien o derecho del administrado. La naturaleza misma del trámite de concertación es incompatible con la imposición de plazos perentorios para la toma de decisiones complejas que deben provenir del consenso de las diversas personas y entidades. La dilación injustificada indirecta o consecutiva se presenta cuando la autoridad pública, pese a adoptar dentro de los términos legales o razonables una decisión, pretermite su notificación. La ley sanciona esta conducta con la ineficacia. Así las cosas, dado que la terminación del proceso es ineficaz, no oponible al actor, a partir de este momento, independientemente de que pueda ya existir una dilación, el tiempo posterior al acto ineficaz constituye una dilación injustificada, pues, en estricto sentido, el asunto sigue pendiente de decisión.

JURISPRUDENCIA

PRINCIPIO DE PROTECCION EFECTIVA DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Cuando la empresa de servicios públicos domiciliarios, la Superintendencia encargada de la inspección vigilancia y control de esta actividad o el juez administrativo adviertan la violación de un derecho fundamental constitucional del usuario o suscriptor del servicio, con ocasión de los trámites

administrativos y jurisdiccionales respectivos deberá proceder a su protección, aún cuando el administrado en su petición, queja, reclamo, recurso o demanda no hubiere invocado una norma constitucional o efectuado una solicitud expresa de observancia de los derechos fundamentales, y ello como desarrollo de lo dispuesto en el artículo 4º de la Constitución. De esta manera, puede colegirse que por regla general existe un medio de defensa judicial para lograr la protección efectiva de los derechos fundamentales constitucionales cuando éstos han sido vulnerados mediante la expedición de actos administrativos por una empresa de servicios públicos domiciliarios y esa decisión es avalada por la Superintendencia del ramo. Sentencia T- 270 de 2004

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Desde la perspectiva constitucional la Corte ha precisado que al usuario de una empresa de servicios públicos domiciliarios le asisten, entre otros las siguientes garantías: 1. Derecho a ser tratado dignamente por ésta (art. 1° de la C.P.)., 2. Derecho a no ser discriminado por la empresa de servicios públicos domiciliarios (Art. 13 C.P), 3. Derecho a ser clara y oportunamente informado de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas (Art. 15 C.P.), 4. Derecho a que sus recursos sean resueltos antes de que se corte el servicio (Arts. 23 y 29 C.P.), 5. Derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes (Art. 83 C.P.).

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y DERECHO DE DEFENSA-No está garantizada en forma efectiva

Después de revisadas las particularidades de los casos de la referencia se advierte que ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. no garantiza de forma efectiva el derecho de defensa de sus usuarios en la medida en que: No informa al suscriptor/cliente y/o usuario sobre la iniciación de la actuación administrativa tendiente a la imposición de una sanción, al verificar la presunta existencia de una irregularidad que constituye fraude en los términos de la cláusula cuadragésima sexta del contrato de prestación del servicio público de distribución y/o comercialización de energía eléctrica. La empresa prestadora, no puede olvidar que los usuarios de sus servicios en su mayoría no tienen la suficiente información jurídica que les permita inferir que la elaboración del acta de anomalías genera de forma automática la apertura de una actuación administrativa, en este sentido el respeto por el derecho de defensa exige de la empresa que ilustre y notifique legalmente al afectado sobre la iniciación formal del citado proceso. Adicionalmente no se acreditó por parte de la entidad accionada que a cada uno de los accionantes se les hubiera expedido copia del contrato de condiciones uniformes a efectos de que pudieran conocer sus obligaciones contractuales y las consecuencias de su incumplimiento. Recuérdese aquí que la garantía del principio de constitucionalidad y de seguridad jurídica dentro del Estado social de derecho exige que el desarrollo de las actuaciones administrativas no quede al albur de la administración sino que el particular, en este caso, el usuario de la empresa de servicios públicos conozca con precisión y pueda predecir la forma como ésta actuará en desarrollo de la investigación por el presunto fraude que contra él se sigue, es decir, que tenga conocimiento previo de las etapas que se van a surtir desde la iniciación de la actuación. No existe periodo probatorio a favor del administrado ni una real posibilidad de controvertir el contenido técnico del acta de anomalías y del examen que practica el laboratorio correspondiente sobre los equipos de medida

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-No resulta razonable que el contratista deje el acta de anomalías con personas diferentes al usuario, propietario y/o suscriptor/PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DE VIGENCIA DE UN ORDEN JUSTO/PRINCIPIO DE EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

La Sala constata que en todos los casos en que se imponen sanciones por la presunta existencia de equipos de medida adulterados, intervenidos o con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento o que evite el registro total o parcial de la energía consumida, la prueba que constituye el soporte de la decisión es el acta de anomalías o el experticio técnico sobre los equipos de medida del inmueble. En este sentido no resulta razonable que el contratista de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. deje copia del acta con el portero o celador del inmueble que en manera alguna tiene el deber jurídico, ni siquiera ejerciendo una agencia oficiosa, de atender la diligencia de revisión para intervenir en ella y garantizar los derechos de defensa y contradicción del usuario/propietario y/o suscriptor. El usuario, cliente y/o suscriptor no sólo debe soportar los malos tratos que prodigan algunos funcionarios de la empresa accionada sino soportar sin justificación alguna ser sometido a una total indefensión, ya que el contenido del acta de anomalías es diligenciado sin su presencia o en la de una persona que éste determine para que lo represente. En este sentido, tal y como lo aplica la empresa, dicha acta constituye una prueba, practicada sin la intervención del afectado, que por demás posteriormente es sancionado con fundamento en ese mismo documento y sin posibilidad de presentar descargos o solicitar alguna prueba. Adicionalmente, debe considerarse que la situación resulta más crítica cuando además los contratistas de la empresa retiran los equipos de medición sin que el usuario pueda constatar el estado de dichos elementos. La Sala considera que a efectos de observar el principio constitucional de vigencia de un orden justo y la efectividad de los derechos fundamentales, entre ellos, el debido proceso y el de defensa (Art. 29 C.P.), la empresa de servicios públicos debe constatar que quien verdaderamente atienda la diligencia de revisión sea una persona que garantice materialmente el debido proceso de las usuarias y usuarios.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y DERECHO DE DEFENSA-Quien vaya a ser sancionado debe estar presente en la diligencia de revisión de instrumentos de medición del inmueble

Se hace necesario que quien vaya a ser llamado a cancelar una sanción con ocasión de la detección de una irregularidad en los equipos de medida, tengan por lo menos la oportunidad de estar presente en la diligencia de revisión de los instrumentos de medición del inmueble. Que conozca de primera mano, no a través de

terceros, las razones y las pruebas que serán el fundamento de la actuación administrativa. De lo contrario, se estaría imponiendo una sanción mediante un procedimiento en el que el administrado no sabe con precisión el momento en que éste inicia y que, además, tiene como sustento una prueba (el medidor) con la cual no cuenta porque en su ausencia ya fue retirada por la propia empresa. Así las cosas, el administrado debe tener posibilidades materiales y reales de aportar y controvertir las pruebas antes de que se profiera la decisión sancionatoria por parte de la empresa. Adicionalmente, cabe resaltar que de comprobarse la responsabilidad por parte del usuario, con observancia plena de sus garantías constitucionales, la empresa tiene el deber de explicar y sustentar, no de manera general, sino con precisión y claridad los fundamentos de carácter normativo en que se soporta la sanción pecuniaria que se impone en cada caso.

DERECHO DE DEFENSA DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS-La norma que se invoca en el acta de anomalías perdió vigencia

Advierte la Corte, que con esta remisión normativa, al artículo 31 del Decreto 1842 de 1991, y cuyo contenido es reproducido en las actas de detección de anomalías, como se indicó anteriormente, ELECTRICARIBE también atenta contra el derecho de defensa del usuario en la medida en que dicha disposición, conforme lo ha sostenido el Consejo de Estado, ha perdido vigencia. De esta manera, resulta arbitrario que la empresa de servicios públicos domiciliarios remita al usuario a una norma que perdió su fuerza ejecutoria para garantizar de forma aparente su derecho de defensa y contradicción.

RESPONSABILIDAD OBJETIVA DEL ADMINISTRADO/PRESUNCION DE DOLO O CULPA SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA-Sanciones por mal uso

Tal y como lo señaló esta Corporación en la Sentencia T-457 de 1994 la empresa de servicios públicos no puede presumir, por el solo hecho de encontrarse los equipos de medida alterados, que fue el usuario/suscriptor o propietario quien los adulteró y ser sancionado por ello. La responsabilidad de tipo objetivo que aplica la empresa de servicios públicos y que coadyuva la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios no está contenida en la ley que regula la materia y que por lo mismo no puede ser creada a partir de interpretaciones por parte de las autoridades llamadas a aplicarla. La aplicación de esa especie de presunción de dolo o culpa en cabeza del usuario sin fundamento legal desconoce la garantía a la presunción de inocencia que al estar consagrada en la Carta Política es un mandato ineludible para todos los operadores jurídicos en materia sancionatoria. En todo caso, debe precisarse que es contrario al ordenamiento jurídico que se alteren los equipos de medida y las instalaciones eléctricas de los inmuebles que se benefician con ese servicio.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS-En las decisiones de sanción no pueden hacerse afirmaciones que no estén probadas

Las afirmaciones contenidas en las decisiones producidas por la empresa de servicios públicos deben restringirse exclusivamente a lo probado de la actuación correspondiente, puesto que manifestaciones en sentido contrario pueden eventualmente comprometer derechos constitucionales fundamentales como la honra (Art. 21 C.P.) y el buen nombre (Art. 15 Idem).

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ELECTRICARIBE-Irregularidades presentadas

Se ha establecido, en los casos objeto de estudio, que a la mayoría de accionantes la empresa de servicios públicos domiciliarios ELECTRICARIBE: i) no les informó de la iniciación de la actuación administrativa que iba a concluir con la imposición de una sanción pecuniaria, ii) les dejó simplemente el acta de revisión y detección de anomalías con personas no capaces de atender la diligencia o no garantizar en debida forma el derecho de defensa del afectado, iii) tampoco se les permitió controvertir el contenido de la citada acta, conocer antes de proferir la sanción el resultado del examen practicado por el laboratorio respectivo sobre el estado del medidor y presentar pruebas para controvertirlo u objetar ese dictamen, iv) en el caso de la verificación de la alteración de los instrumentos de medición se les sancionó por concepto de recuperación de energía presumiendo que los usuarios fueron quienes realizaron la conducta fraudulenta sin demostrar ese hecho, es decir, aplicando un régimen de responsabilidad objetiva que como se explicó no fue consagrado por el legislador, v) así mismo, se sancionó al usuario a pesar de no estar demostrado que la empresa de servicios públicos haya cumplido con su obligación de adoptar precauciones eficaces para que esos equipos de medida no se alteren.

SANCION DE PLANO A USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

La prevalencia de los derechos inalienables de la persona humana (art. 5 C.P.), obliga a las autoridades a ejercer las facultades que la ley les ha otorgado de forma tal que se realicen cada uno de los fines esenciales del Estado, uno de los cuales es precisamente la garantía de eficacia de los derechos, deberes y principios consagrados en la Constitución (art. 2 C.P.). En consecuencia, las sanciones impuestas de plano, por ser contrarias al debido proceso (art. 29 C.P.), están proscritas en el ordenamiento constitucional. Nótese que la sanción es impuesta de plano no sólo cuando al interior de la actuación administrativa no existe ninguna posibilidad de defensa y contradicción para el administrado, sino incluso en los eventos que existiendo su ejercicio es meramente formal ya que a pesar de que se utilice esa oportunidad de defensa ella no tiene ningún efecto en la decisión definitiva que se adopte en cada caso. Presentados o no los descargos, la decisión sancionatoria en todo caso se profiere, puesto que la intervención del afectado no tiene el grado de efectividad que exige el derecho de defensa en las actuaciones administrativas, las cuales deben brindar un abanico de

posibilidad de defensa al administrado en aras de no colocarlo en estado de indefensión. En este sentido, algunos de los accionantes en el presente asunto fueron sometidos por la empresa de servicios públicos

domiciliarios a un estado de indefensión no sólo por el sistemático desconocimiento del derecho de defensa y contradicción de la que fueron víctimas sino por estar estrechamente ligada a la violación de otras garantías fundamentales como el debido proceso y la presunción de inocencia.

USUARIO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y MEDIO DE DEFENSA JUDICIAL-Ineficacia de acción de nulidad y restablecimiento del derecho

La ineficacia del medio de defensa judicial en los casos de la referencia está dada en la ausencia de protección inmediata de garantías constitucionales de una persona que fue sometida a un estado de total indefensión desde el inicio de la actuación administrativa concluyendo ésta, con una decisión pecuniaria en su contra, la cual de no ser cancelada en los términos y condiciones de quien además impuso la sanción le traerá como consecuencia la suspensión de un servicio tan vital como el de la energía eléctrica, que es esencial para el funcionamiento de la mayoría de electrodomésticos destinados a procurar una digna subsistencia a las personas. En esa situación extrema de carácter excepcional, sí procede la acción de tutela, puesto que de lo contrario los derechos fundamentales al debido proceso, a no ser sometido a indefensión y a la presunción de inocencia resultarían ser, en casos como los de la referencia, meras categorías retóricas no realizables en el Estado social de derecho. Resulta contrario al ordenamiento constitucional que la empresa de servicios públicos, a pesar de conocer que está violando los derechos fundamentales del usuario afectado con la actuación administrativa al no garantizarle material y efectivamente su derecho de defensa, pretenda que, una vez impuesta la sanción pecuniaria y recurrida ésta ante la Superintendencia del ramo con el fin de agotar la vía gubernativa, el afectado inicie un proceso judicial ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo que, por problemas estructurales de la administración de justicia, seguramente durará varios años y cuya resolución en el caso concreto no tendrá el efecto de garantizar de forma inmediata la protección de los derechos fundamentales, en el evento en que la acción prospere.

USUARIO DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Debe lograr orientación necesaria para el ejercicio de sus derechos

Los usuarios deben lograr la orientación necesaria para el ejercicio de sus derechos la cual debe provenir en primer lugar de la empresa así como de los demás organismos estatales mencionados, a efectos de que tengan pleno conocimiento de los poderes que el ordenamiento jurídico les reconoce y participen eficazmente en la defensa de los mismos, en los casos en que sean conculcados. La actuación de las empresas de servicios públicos debe desarrollarse dentro del marco jurídico, por ello la utilización de las facultades que el ordenamiento jurídico les reconoce tienen límites, dentro de los cuales se encuentran el respeto de los derechos de los usuarios.

LIBERTAD DE CONCIENCIA-No puede obligarse a la persona a firmar acta de anomalías de en servicio de energía

Es pertinente recordar que conforme al artículo 18 de la Carta Política se garantiza el derecho fundamental a no ser obligado a actuar contra su conciencia, en este sentido, si la persona que atiende la diligencia no desea firmar el acta respectiva no puede ser obligado a hacerlo y en ese evento se dejarán las constancias respectivas pero en manera alguna puede ser constreñido a obrar contra su voluntad.

DERECHO AL DEBIDO PROCESO DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS-Violación

Este repertorio de violaciones al derecho a la defensa, a la presunción de inocencia, al derecho a presentar y controvertir las pruebas y a que se demuestre en el caso de fraudes la culpabilidad del afectado, permiten advertir a la Corte la presencia de un ataque sistemático al núcleo esencial del derecho al debido proceso que pone al usuario/propietario y/o suscriptor en un manifiesto estado de indefensión violatorio de su debido proceso que exige la inmediata intervención del juez de tutela a efectos de que dichas garantías de carácter fundamental no se extingan. Debe precisarse que la actuación del juez de tutela no está orientada a cuestionar la validez de los actos administrativos proferidos por la empresa de servicios públicos domiciliarios ni por la Superintendencia del ramo, puesto que ello corresponde a la jurisdicción de lo contencioso administrativo, sino que ella tiene como finalidad la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales de quien fuera sometido arbitraria y caprichosamente por las autoridades a un estado de indefensión que desconoce de forma sistemática su derecho inalienable al debido proceso. Si como se ha sostenido en esta providencia, la protección de los derechos consagrados en la Constitución debe ser efectiva y es deber de todas las autoridades observarlos y respetarlos en toda actuación que desarrollen o decisión que profieran, no resulta razonable que so pretexto de la existencia de otro medio de defensa judicial la empresa de servicios públicos viole indiscriminada y sistemáticamente garantías fundamentales. En estos eventos es menester la intervención del juez de tutela por cuanto la primacía de los derechos inalienables (Art. 5 C.P.) de la persona obliga al juez constitucional a restablecerlos cuando ellos han sido conculcados.

PRINCIPIO DE BUENA FE Y USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS

Electricaribe al igual que las demás autoridades deben ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual conforme lo consagra el artículo 83 Superior se presumirá en todas las gestiones que los usuarios adelanten ante la empresa, mandato constitucional que armonizado con la garantía de presunción de inocencia consagrada en el artículo 29 ídem, impiden, sin garantizar materialmente el derecho de defensa, sancionar por fraude al propietario o poseedor del inmueble, usuario y/o suscriptor por cuanto, como se explicó, en este tipo de irregularidad está de por medio la acción ejecutada por el usuario o por un tercero con consentimiento del usuario, conductas estas que al ser imputadas a una persona deben ser demostradas por quien pretende imponer la sanción. En este sentido, en los casos de cobros por pérdida de energía, al usuario no corresponde desvirtuar la violación del contrato de condiciones uniformes, puesto que no existe en nuestro ordenamiento

presunción de incumplimiento en su contra, por ello le asiste a la empresa demostrar esa situación para proceder al cobro.

PRINCIPIO DE SOLIDARIDAD Y USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS
Cuando en desarrollo de esa labor preventiva la empresa constata irregularidades, el acta en que queda plasmado el fraude o la anomalia o la información que surge a partir del experticio sobre el equipo de medida del consumo del inmueble deben ser valorados dentro de la respectiva actuación administrativa como prueba sumaria no como plena prueba, debiendo la Empresa de Servicios Públicos, aun en esos casos, garantizar matertalmente el debido proceso, el derecho de defensa y de contradicción de los usuarios.

ACCION DE TUTELA CONTRA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS-No procede por cualquier irregularidad
La intervención del juez constitucional es excepcional en esta clase de conflictos y sólo opera cuando es manifiesta la indefensión del usuario frente a las autoridades que le imponen la sanción y de las circunstancias propias del asunto no queda duda que la empresa de servicios públicos estaba dando, al administrado una garantía meramente formal de su derecho al debido proceso, ejerciendo de forma arbitraria la autoridad que le otorgó el Estado, produciendo de esa manera decisiones en contra de los usuarios patentemente irrazonadas. No toda irregularidad en la actuación que desarrolle una empresa de servicios públicos domiciliarios puede intentar reconducirse al ámbito de la acción tutela, puesto que sólo aquellas que tengan trascendencia en relación con la observancia de los principios que se encuentran en la base y núcleo de una garantía fundamental, ameritan la intervención excepcional del juez constitucional. Si el accionante considera que no debió suscribir el acuerdo de pago con la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios o si a su juicio, fue presionado por ésta para su celebración, deberá iniciar las acciones legales ante la jurisdicción para que allí se determine dentro de un amplio debate probatorio y la observancia de las garantías constitucionales procesales para ambas partes si dicho acuerdo está viciado de nulidad.

EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ELECTRICARIBE-Orden de volver a realizar procedimiento sancionatorio
Se dejarán sin efecto todas las actuaciones adoptadas con ocasión de la actuación administrativa mediante las cuales se sancionó pecuniariamente a los accionantes, inclusive las que se hayan decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o se encuentren por decidir con ocasión de la decisión del recurso de apelación en los eventos en que estos hayan sido interpuestos por los usuarios. En consecuencia, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. deberá volver a realizar el procedimiento sancionatorio observando los mandatos que impone la Carta Política y para ello deberá garantizar materialmente los derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa y a la presunción de inocencia en los términos de esta providencia.

NATURALEZA Y REQUISITOS DE LAS FACTURAS *las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.* EMPRESAS

PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Respeto al debido proceso como garantía indispensable para la adopción de decisiones relacionadas con la suspensión o la continuidad en la prestación de los servicios
Las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando implican la suspensión, el corte o la terminación de la prestación de dichos servicios, se componen de actos administrativos, razón por la cual están sujetas al debido proceso. En ese sentido, cuando una empresa de servicios públicos domiciliarios procede a suspender, cortar o terminar la prestación de uno de sus servicios, debe respetar entre otros límites protegidos por la Constitución el derecho de todo usuario a "la defensa" (CP art. 29). En un ámbito como el de prestación de servicios públicos domiciliarios, este derecho a la defensa implica ante todo el derecho del usuario "a ser oid[o]", según la fórmula de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (arts. 8.1. CADH y 93 CP).

DERECHO AL DEBIDO PROCESO DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS-Derecho a ser notificados oportuna y debidamente de los actos de suspensión, corte y terminación de los servicios, con el fin que puedan ser recurridos
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 suspendersè, terminarse o cortarse un servicio pública 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 propietaro d 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.

SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Incumplimiento del pago del servicio acarrea la imposición de sanciones/SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-La empresa prestadora del servicio que lo va a

suspender debe respetar derechos fundamentales de los usuarios *La suspensión de los servicios públicos domiciliarios no puede tener lugar, pese al incumplimiento sucesivo en el pago de los servicios, si la suspensión se efectúa en cualquiera de dos clases de hipótesis: (i) o con violación de las garantías del derecho al debido proceso o (ii) bajo el respeto del debido proceso, pero con la consecuencia aneja de: (a) suponer "el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos", (b) "imp[edir] el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos" o (c) "afect[ar] gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad". Por tanto, no basta con que entre los usuarios de servicios públicos domiciliarios haya un sujeto de especial protección, para que se enerve la potestad de suspenderlos que el ordenamiento les reconoce a las empresas de servicios públicos domiciliarios. Es necesario además que la consecuencia directa de esa suspensión sea el desconocimiento de sus derechos fundamentales. Por consiguiente, la Sala debe establecer si esa fue la consecuencia de la suspensión en este caso.*

EN virtud de lo anterior la actuación administrativa adelantada en mi contra por parte de la empresa no solamente vulnera mi derecho fundamental al debido proceso, (Art. 29 de la C.N.) si no que se encuentra viciada de nulidad por carecer ésta de competencia para tal fin.

6. Por lo anterior le solicito declarar la nulidad de todo lo actuado; abstenerse de seguir COBRANDO EL MONTO $1.153.460, en Facturas por pagar, APROXIMADAMENTE POR MEDIO DE LA FACTURA DE LA REFERENCIA.

Así mismo se abstengan de cobrarme cuotas de acuerdo a plazos por no haber suscrito acuerdo alguno con dicha empresa, violando el debido proceso y mi calidad de parte integral del contrato de condiciones uniformes Por irregularidad detectada; proceder a archivar de manera definitiva la actuación adelantada.

NOTIFICACIONES

Recibo correspondencia en la calle 12 con carrera 18 números 52, BARRIO CENTRO Municipio de Fonseca La Guajira.

Atentamente,

Melida Rosa Arenas

MELIDA ROSA ARENAS
CC. 26.994576

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

ELECTRICARIBE

0100318960

Radicación de Entrada - Correspondencia

DNP Departamento Nacional de Planeación

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20168201915501**
Fecha: **2016-10-24**

CT-F-008 V. 7

Barranquilla,

Señores
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.
Representante Legal
JOSE GARCIA SANLEANDRO
CARRERA 55 NO. 72 - 109 PISO 7
BARRANQUILLA-ATLANTICO
COLOMBIA

ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.
04 NOV 2016
RECIBIDO PARA SU ESTUDIO
Y APLICA ACEPTACIÓN

RADICADO	: **20168200360832**
EXPEDIENTE	: **2016820420102750E**
TRAMITE	: **ALEGATOS**
USUARIO	: **MELIDA ROSA ARENAS**
NIC	: 5667870

ASUNTO: Auto por medio del cual se corre traslado para la presentación de alegatos.

Evacuadas las etapas previas dentro de la actuación administrativa en la que se presentaron descargos allegando los documentos que se pretenden hacer valer y objeciones sobre los mismos; y teniendo en cuenta que no se solicitó la práctica de pruebas, y que este Despacho no considero necesario practicar ninguna prueba adicional a las que ya obran en el expediente. Previo a resolver la presente investigación a fin de garantizar el debido proceso que le asiste a la investigada, este Despacho corre traslado a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 48 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011, se corre traslado a la investigada por el término de diez (10) días, para que, si así lo desea, presente los alegatos respectivos.

El presente auto será notificado de conformidad con el artículo 295 del Código General del Proceso – Ley 1564 de 2012- para lo cual se fijará estado el día por un (1) día en la Secretaría de este Despacho.

Contra el presente acto no procede recurso alguno por tratarse de un acto de trámite. De otro lado se le informa que tiene a disposición el expediente físico en las dependencias de esta Dirección Territorial, al cual podrá acceder cuando lo considere necesario.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Cordialmente,

ELVERTH SANTOS ROMERO
Director Territorial Norte

Proyectó Edna Consuegra – Enrutador SAP

ELECTRICARIBE
Crecemos con la gente

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

No 2016-820-120822-2
Asunto: ALEGATOS - 201682000 Destino: DIRECCION TERRITORIA
Fecha Radicado: 22/11/2016 15:18:23 Usuario Radicador: RBORRERO
Remitente: (ESP) ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. ELECT
Consulte el estado de su tramite en nuestra pagina - www.superservicios.gov.co
Bogotá D.C. Cra 18 No 84-35,Tel. 6913005

Barranquilla, 17 de Noviembre de 2016

Señores:
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Attn.: **Dr. ELVERTH SANTOS ROMERO**
Director Territorial Norte
Carrera 59 No. 75 – 134
Ciudad

ASUNTO: Alegatos de Conclusión en el proceso de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No.20168200065966 del 24/06/2016. Nic 5667870

GONZALO PADILLA PALOMINO, mayor de edad y vecina de esta ciudad, identificada legalmente como aparece al pie de mi correspondiente firma y portadora de la Tarjeta Profesional número 124.114 del C.S.J, actuando como apoderada general para asuntos jurídicos ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. – ELECTRICARIBE. S.A. E.S.P. Empresa de Servicios Públicos, debidamente constituida mediante escritura Pública # 2274 del 06 de Julio de 1998, ante la Notaría 45 del Circuito de Santa fe de Bogotá, con todo y en ejercicio de la Facultad que me confiere el Art.31 del Decreto 2591 de 1.991. Comedidamente me dirijo a usted, dentro del término señalado a fin de presentar los alegatos de conclusión de referencia.

I. CUESTIÓN PREVIA

1. DEL PLIEGO DE CARGOS PRESENTADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Mediante Auto de Pliego de Cargos No. 20168200065966 del 24/06/2016, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de las funciones consagradas en el literal d, numeral 6.3 del artículo 6 del Decreto 548 de 1995, ordenó la apertura de investigación formal en contra de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. por supuesta omisión del artículo 158 de la ley 142 de 1994, en el sentido de no dar respuesta al escrito presentado el día 15/03/2016, por el señor (a) MELIDA ROSA ARENAS, con NIC 5667870.

2. CONSIDERACIONES DE LA EMPRESA ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.

En el caso del señor (a) MELIDA ROSA ARENAS, con denuncia realizada de oficio por la SSPD con radicado de presentación No. 20168200360832, por la no respuesta al escrito de fecha 15/03/2016; nos permitimos comunicarle que al confrontar la información de nuestro sistema de gestión comercial OPEN SGC, encontramos que fue presentado escrito por el señor (a) MELIDA ROSA ARENAS por escrito, el día 15/03/2016 para el NIC 5667870, recibido con FR33102015051157, con el cual presenta reclamo por el cobro de la energía dejada de facturar emitido en el mes de Junio de 2015 por valor de $1.153.460.

La empresa Electricaribe S.A E.S.P. en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, el Contrato de Condiciones Uniformes y demás normas que regulan la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica, realizó el día 18 de Enero de 2015 una revisión técnica en las instalaciones eléctricas del inmueble ubicado en la CALLE 16A N°CARRERA 15-93, identificado en el sistema comercial, con el NIC 5667870.

F:5

Con decisión bajo consecutivo No. 3915699 de 18 de mayo de 2016 se envía respuesta. Enviándose carta de citación de fecha 18 de mayo de 2016 a la dirección designada por el usuario para recibir notificaciones (CALLE 12 No. 18 - 52, EL CENTRO, FONSECA), mediante guía de correo certificado.

Debido a que el usuario no se notificó de manera personal y en cumplimiento de los requisitos de notificación contemplados en el artículo 69 del CPACA Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se envía aviso de notificación con guía de mensajería .

El Consejo de Estado, a través de sentencia de fecha 24 de noviembre de 2003, ha expresado que "el aviso entregado a través de una empresa de mensajería especializada tiene tanta o más eficacia que el enviado a través del correo certificado" esto ha sido totalmente ratificado por la SSPD mediante concepto 277 de 2009, donde argumenta que *"El Consejo de Estado admite la posibilidad de reemplazar la citación hecha por correo certificado por la citación hecha mediante mensajería especializada siempre que esta cumpla con los siguientes requisitos:*

"el control de la prueba de entrega del envío que se consigna en un documento en el que conste un número de orden, fecha, hora de entrega, firma e identificación de quien recibió, aunado a una entrega muy rápida".

Veamos que la empresa en el presente caso cumplió con los requisitos exigidos, en lo referente a los datos que debe llevar la guía de entrega, se especifica un número de orden, dirección a la cual se dirige la citación e identificación de la empresa de mensajería encargada.

En virtud a lo anterior, queda claro que la Empresa cumplió con las diligencias tendientes a notificarle al cliente de la respuesta a su escrito presentado en la fecha arriba mencionada, enviando las citaciones a la dirección por él aportada en el cuerpo del escrito, y consignada en el sello de recibido del mismo.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se hace evidente que la empresa nunca se sustrajo de su deber legal, de darle respuesta el escrito presentado por el cliente, ya que se pronunció a través del consecutivo No. 3915699 de 18 de mayo de 2016, respondiendo en forma oportuna al cliente, además se cumplió con el envío de la citación y se agotó la notificación enviándose citación para la notificación personal.

Las explicaciones dadas al usuario, han sido claras y argumentativas, oportuna y con un debido proceso de notificación agotado, por lo tanto no existe causal de silencio administrativo positivo, que alegar motivo por el cual nos permitimos solicitar el archivo definitivo de la investigación.

II. FUNDAMENTOS JURIDICOS DE DEFENSA:

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA FIGURA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Sea lo primero aclarar al Director territorial Zona Norte, tener siempre presente que la prestación de los servicios públicos se encuentra regulada por la ley 142 de 1994 y en el caso de la energía eléctrica, también por la ley 143 de 1994.

Además el marco general fijado por la ley, la relación empresa usuario esta regida por el **Contrato de Condiciones Uniformes** y las resoluciones que al efecto expida la comisión de regulación respectiva, por su parte, la Superintendencia de Servicios Públicos cumple la función de Vigilancia y Control sobre las actuaciones desplegadas por las entidades que conforman el sector.

Antes de citar el caso los respectivos comentarios al interior del Pliego de Cargos de la referencia, le recordamos a éste Honorable Órgano de Control que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha establecido en concepto rendido por la Oficina Jurídica de esa entidad que:

"La figura del silencio administrativo positivo, no puede ser invocada, a pesar de verificarse su acaecimiento, respecto de situaciones ilegales o física y técnicamente imposibles, a la luz de las leyes vigentes. En este sentido es claro y evidente que cualquier solicitud para que proceda la declaratoria de un silencio empresarial debe analizarse a la luz de su posibilidad técnica y especialmente legal – licitud del objeto y de la causa-"

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, sólo se positivizan las pretensiones que se hagan vía petición, queja o recurso relativas al contrato de servicios públicos. Por su parte, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 dispone que el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, y a renglón seguido que contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

Teniendo en cuenta la lectura armónica de las disposiciones citadas, se tiene 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.

De igual forma, debe señalarse que aún cuando se trate de peticiones, quejas o recursos relativas al contrato de condiciones uniformes y enmarcadas en los términos del artículo154 de la Ley 142 de 1994, el silencio administrativo no puede recaer sobre peticiones jurídicamente improcedentes o imposibles de cumplir, es decir, aquellas cuya positivización comportaría una flagrante ilegalidad, por ejemplo, aquellas que se refieran a la exoneración del pago de los servicios públicos o exoneración del cargo fijo cuando éste deba cobrarse por virtud de la ley o la regulación, o la exoneración del pago de contribución a los usuarios que legalmente están obligados a pagarla, etc.

2. INDEBIDA FORMULACIÓN DE CARGOS

Cabe señalar también que la luz de lo expuesto en el numeral 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la facultad sancionatoria de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por violación de leyes y actos administrativos como los que se mencionan en el Pliego de Cargos que nos ocupa, adquiere relevancia cuando su incumplimiento afecte en forma directa e inmediata a los intereses de los usuarios determinados, lo cual no ocurre en la presente investigación.

3. DEL DERECHO DE PETICIÓN:

De acuerdo a la reiterada jurisprudencia de la H Corte Constitucional, la finalidad y objeto del derecho de petición " **Consiste no simplemente en el derecho a obtener una respuesta por parte de las autoridades, sino que exista una resolución al asunto solicitado, lo cual si bien no implica que la solución sea favorable, tampoco satisface sin que se entre a tomar una posición de fondo, clara y precisa, por el competente;** Por esto puede decirse también que el derecho de petición que la constitución consagra no queda satisfecho con el silencio administrativo que algunas normas disponen, pues esto es apenas un mecanismo que la ley se ingenia para que se adelante la actuación y no sea bloqueada por la administración.

Especialmente con vista en la promoción de las acciones judiciales respectivas, pero en forma ninguna cumple con las exigencias Constitucionales que se dejan expuesta y que responden a una necesidad material y sustantiva de resolución y no a una consecuencia meramente formal y procedimental, así sea de tanta importancia ". (Const, Sent T-481/92 Jaime Sanin) El subrayado es nuestro. **En consecuencia Electricaribe SA E.S.P con su actuación a cumplido el anterior precepto Constitucional; y ha resguardado el derecho fundamental de petición que le asiste al accionante, toda vez que no dejo de responder su petición,**

- **Recordamos que nuestra H Corte Constitucional ha establecido los Límites del derecho de petición en los siguientes términos:**

A pesar de lo anterior, y de las características que debe tener una respuesta por parte de la administración tal y como lo ha fijado la jurisprudencia, es importante señalar que no ha sido considerado como parte del derecho de petición el que la entidad ante quien se presenta la petición, solicitud o consulta, se vea obligada a conceder la petición presentada en los términos en los cuales lo desea el peticionario. En ese sentido la Corte ha dicho: "(...) La Corte Constitucional ha expuesto con absoluta claridad que "(...) no se debe confundir el derecho de petición – cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución.

– con el contenido de lo **que se pide, es decir con la materia de la petición**. Lo que se debate ante la Jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal (...)" (...)"

Adicionalmente ha expuesto: "(...) Desde luego no puede tomarse como parte del derecho de petición una prerrogativa que lleve forzosamente a que la administración (o en este caso ELECTRICARIBE) defina de manera favorable las pretensiones del solicitante, (...)".

"(...) Reiteramos que no significa esto que deban responderse las peticiones en una determinada forma: lo que se exige es un pronunciamiento oportuno (...)".

III. PETICIÓN

Por todo lo expuesto anteriormente, comedidamente le solicito tener en cuenta los argumentos y todas las pruebas que se han aportado y en consecuencia exonerar a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., del cargo que se le imputa y que no se inicie trámite sancionatorio alguno, toda vez que ha sido diligente en su cumplimiento.

IV. PRUEBAS

Las que obran en los descargos a pliego de cargos recibidos con radicado SSPD No. 20168200688592.

V. NOTIFICACIONES

Se reciben notificaciones en la secretaría de su despacho o en la dirección Carrera 55 No. 72-109. Piso 4 Centro Ejecutivo II. Seguro de haber cumplido a cabalidad con lo ordenado por su despacho.

Cordialmente,

Cordialmente,

GONZALO PADILLA PALOMINO
Tarjeta Profesional número 124.114 del C.S.J,

envía Mensajería y Mercancías

COLVANES S.A.S. NIT. 800.185.306-4
Principal: Calle 13 No. 64-60 Bogotá D.C.
Atención al usuario: PBX (1) 423 9666
www.enviacolvanes.com.co

ME | RF | CF | MI | MVA | MVT

Lic. Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic. Mintic 001191 de julio 13/2010
CIIU 4923 Transporte de Mercancía
CIIU 5320 Mensajería Expresa

GUÍA CRÉDITO

044005812788

0445812788

FECHA ADMISIÓN: D M A	HORA: 11:0	ORIGEN CIUDAD - DPTO.: BARRANQUILLA	DESTINO, CIUDAD - DPTO. / PAÍS:	CITA PARA ENTREGAR: D M A H	Cobra cargue / Descargue ☐

REMITENTE

NOMBRE: ELECTRICARIBE SA ESP-SERVICIO AL CLIENTE	CENTRO DE COSTO: SERVICIO AL CLIENTE	UNIDADES:
DIRECCIÓN: CRA 61B 80-68 PS 19		PESO (Kgs/grs):
Tel./Cel.: 3611000 / CÉDULA / T.I. / NIT.: / Código Postal Origen:	CÓDIGO CUENTA: 04-001-2697	PESO VOL. (Kgs):

DESTINATARIO

NOMBRE:	CÉDULA / T.I. / NIT.:	PESO A COBRAR (Kgs):
DIRECCIÓN: CRA 51 NO. 75 - 134		VALOR DECLARADO:
Tel./Cel.: / Código Postal Destino:	NO RECIBE LOS SÁBADOS ☐	FLETE:

NOTAS: Entrega de factura

C. MANEJO:
OTROS:
TOTAL FLETES:

Nombre, C.C. Remitente

El remitente declara que este mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido es:

DOC

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página de Web www.enviacolvanes.com.co de Colvanes S.A.S. y en las carteleras ubicadas en los Puntos de Venta, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la presentación de P.Q.R. remítirse a nuestra página web o al PBX (1) 4239566.

CARTAPORTE: SI ☐ NO ☐

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN ME

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN:

Desconocido	No. 31	1	2
Rehusado	No. 44	1	2
No reside	No. 35	1	2
No reclamado	No. 40	1	2
Dirección Errada	No. 34	1	2
Otros (Novedad Operativa / Cerrado)		1	2

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino.

INTENTO DE ENTREGA:

	FECHA	HORA
1	D M A	:
2	D M A	:

Fecha de Devolución al Remitente: D M A

Código complementario de Devolución: NORTE

Observaciones de la entrega:

Recibí a satisfacción
Nombre, C.C. y Sello Destinatario

H:

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE
21 NOV. 2016
CORRESPONDENCIA RECIBIDA EXTERNA

FOPER01

— DESTINATARIO —

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000023185 DEL 2017-03-24
Expediente No. 2016820420102750E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor MELIDA ROSA ARENAS, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200360832 de fecha 2016-05-13, y expediente No. 2016820420102750E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 15 de marzo de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200065966 del 24 de junio de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
MELIDA ROSA ARENAS	5667870	FR33102015051157	15 de marzo de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168200912201 del 24 de junio del 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168200688592 del 05 de agosto de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 15 de marzo de 2016, al escrito se le dio ampliación de términos el 07 de abril de 2016 por un periodo de treinta días, con el fin de recopilar información, comunicándosele al usuario que se le daría respuesta a más tardar el 19 de mayo de 2016.

El 18 de mayo de 2016 se año dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición.

Posteriormente se envió citación para notificación personal, pero ante la no comparecencia del usuario se procedió a enviar el aviso.

Con base en lo anterior solicita el archivo de la presente investigación.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168200910111 del 24 de junio de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) MELIDA ROSA ARENAS, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200360832 de fecha 2016-05-13.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la petición
- Escrito de ampliación de términos
- Citación de notificación
- Aviso

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

Mediante auto de trámite No. 20168201915501 del 24 de octubre de 2016, la Superintendencia le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

La empresa presentó alegatos señalando que recibió petición el 15 de marzo de 2016, al escrito se le dio ampliación de términos el 07 de abril de 2016 por un periodo de treinta días, con el fin de recopilar información, comunicándosele al usuario que se le daría respuesta a más tardar el 19 de mayo de 2016. El 18 de mayo de 2016 se año dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición, posteriormente se envió citación para notificación personal, pero ante la no comparecencia del usuario se procedió a enviar el aviso. Con base en lo anterior solicita el archivo de la presente investigación.

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 15 de marzo de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 07 de abril de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 18 de mayo de 2016 (fl 6-8 descargos), es decir, por fuera del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Es importante mencionar, que en el caso que nos ocupa se presenta respuesta extemporánea al derecho de petición, violando así el precepto del artículo 158 de la ley 142 de 1994 subrogado por el artículo 123 del decreto 2150 de 1995, al hacer una ampliación injustificada de términos al haber decretado pruebas para recopilar información, cosa que a las voces de la precitada normatividad no se encuentra permitido, pues la ampliación de términos halla su razón únicamente para que el usuario complemente una petición incompleta o para abrir a la etapa de pruebas.

Teniendo en cuenta que la respuesta fue extemporánea, este despacho no se pronunciara sobre si la misma fue de fondo, ni tampoco sobre el proceso de notificación de la decisión.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 15 de marzo de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo

Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) MELIDA ROSA ARENAS; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[1].

---

1 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por MELIDA ROSA ARENAS, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) MELIDA ROSA ARENAS, quien recibe notificaciones en la CALLE 12 NO 18 - 52 de la ciudad de FONSECA – LA GUAJIRA o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO BERNAL VILLATE Abogado(a) Contratista
Reviso: JORGE ANDRES GOMEZ ESGUERRA – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ

---

2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

Barranquilla, 11 de septiembre de 2018

Señores:
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Atte.: **GUSTAVO ADOLFO DE LA ROSA**
Director Territorial Norte
Carrera 59 No. 75 – 134
Ciudad

ASUNTO: Recurso de reposición y en subsidio de apelación contra resolución sanción No. 20178000023185 de fecha 24/03/2017. NIC 5667870.

GONZALO PADILLA PALOMINO, mayor de edad y vecino de esta ciudad, identificado legalmente como aparece al pie de mi correspondiente firma y portador de la Tarjeta Profesional número 124.114 del C.S.J, actuando como apoderado general para asuntos jurídicos ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. – ELECTRICARIBE. S.A. E.S.P. Empresa de Servicios Públicos, debidamente constituida mediante escritura Pública # 2274 del 06 de Julio de 1998, ante la Notaría 45 del Circuito de Santa fe de Bogotá, con todo y en ejercicio de la Facultad que me confiere el Art.31 del Decreto 2591 de 1.991. Comedidamente me dirijo a usted, dentro del término señalado a fin de presentar los descargos relativos a la resolución de sanción de la referencia.

ANTECEDENTES

La Dirección territorial Norte de la Superintendencia de Servicios públicos indica al interior de la resolución No. **20178000023185 de fecha 24/03/2017**, en el que el usuario, identificado ante la Empresa con el **NIC 7206533**, interpuso denuncia ante éste importante órgano de control, por la omisión por parte de la Empresa de energía, en no responder escrito de fecha **15 de Marzo de 2016**, presentado ante la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE – ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. DISTRITO NORTE, identificada bajo el NIT No 8020076706, en consecuencia elevo denuncia.

El usuario relacionado anteriormente presentó denuncia ante esta Dirección Territorial, alegado omisión en la respuesta por parte de la Empresa de energía, dicha denuncia fue radicada contra la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., en consecuencia expide resolución Sanción No. **20178000023185 de fecha 24/03/2017**, mediante la cual resuelve en su Artículo Primero: Imponer una sanción consistente en multa a ELECTRICARIBE S.A. ESP, por la suma de 13.789.100 TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS a favor de la Nación. Y en Articulo Segundo: Se reconocen los efectos jurídicos del silencio administrativo positivo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO DE ELECTRICARIBE S.A E.S.P

Sea lo primero aclarar al Director territorial Zona Norte, tener siempre presente que la prestación de los servicios públicos se encuentra regulada por la Ley 142 de 1994 y en el caso de la energía eléctrica, también por la Ley 143 de 1994.

Además, el marco general fijado por la ley, la relación Empresa usuario está regida por el **Contrato de Condiciones Uniformes** y las resoluciones que al efecto expida la comisión de regulación respectiva, por su parte, la Superintendencia de servicios Públicos cumple la función de Vigilancia y control sobre las actuaciones desplegadas por las entidades que conforman el sector.

Antes de citar el caso improcedente al interior de la resolución No. **20178000023185 de fecha 24/03/2017**, le recordamos a éste Honorable Órgano de Control que la

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha establecido en concepto rendido por la Oficina Jurídica de esa entidad que:

"La figura del silencio administrativo positivo, no puede ser invocada, a pesar de verificarse su acaecimiento, respecto de situaciones ilegales o física y técnicamente imposibles, a la luz de las leyes vigentes. En este sentido es claro y evidente que cualquier solicitud para que proceda la declaratoria de un silencio Empresarial debe analizarse a la luz de su posibilidad técnica y especialmente legal – licitud del objeto y de la causa-"

En el caso del señor **(a) MELIDA ROSA ARENAS**, con denuncia realizada ante la SSPD con radicado de presentación No. **20168200360832 de 13/05/2016**, por la no respuesta al escrito de fecha **15 de Marzo de 2016**; nos permitimos comunicarle que al confrontar la información de nuestro sistema de gestión comercial OPEN SGC, encontramos que fue presentado escrito por el señor **(a) MELIDA ROSA ARENAS** por escrito, el día **15 de Marzo de 2016** para el **NIC 5667870**, recibido con FR33102015051157.

No obstante verificada la actuación realizada, la Empresa corroboro el error cometido por no haber realizado ampliación de términos de manera injustificada, por lo tanto en aras de subsanar el error cometido la empresa procedió a conceder las peticiones instauradas por el usuario y así no causar perjuicio alguno al usuario, en este caso el usuario presento reclamación por cobro de la energía dejada de facturar emitido en el mes de Junio de 2015 por valor de $1.153.460, por lo tanto la Empresa procedió a anular el cobro de ECDF declarando la factura en estado incobrable, concediendo así lo solicitado por el usuario.

De acuerdo a lo anterior la Empresa se allana a los cargos dentro de la actuación administrativa y subsana el error concediendo lo solicitado por el usuario.



De acuerdo al Decreto No. 281 del 22 de Febrero de 2017, emitido por el Departamento Nacional de Planeación, en su Artículo 2.2.9.5.3., ha expresado las Circunstancias de atenuación y de agravación de la multa por infracciones relacionadas con el servicio de energía eléctrica. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios evaluará las siguientes circunstancias de atenuación y agravación de la multa, por infracciones relacionadas con el servicio de energía eléctrica, según resulten procedentes:

Causales de agravación.

- Reincidencia del infractor en la comisión de la conducta.
- Existencia de antecedentes o renuencia del infractor en el cumplimiento de órdenes y/o compromisos fijados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Causales de atenuación.

- Colaboración con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la verificación de los hechos materia de investigación, en el reconocimiento de la conducta antijurídica, así como en el suministro de información y pruebas que permitan la demostración de la infracción. Para evaluar esta causal de atenuación, se considerará la etapa procesal en la cual el infractor realizó la colaboración, así como la conducencia, pertinencia y utilidad de las pruebas que se suministren.
- La adopción de medidas por parte del infractor incluso después de iniciada la actuación administrativa y hasta antes de la decisión en firme, para reparar los perjuicios que la infracción haya causado a los usuarios y a los demás agentes afectados.

Otras causales de agravación o atenuación.

- Para el caso específico de las personas naturales se valorará como causal de agravación o atenuación, según corresponda, el grado de participación de la persona implicada en la conducta infractora.
- Las demás establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por todo lo expuesto anteriormente, comedidamente le solicito tener en cuenta los argumentos y todas las pruebas que se han aportado y en consecuencia exonerar o atenuar a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., del cargo que se le imputa.

NOTIFICACIONES

Se reciben notificaciones en la secretaría de su despacho o en la dirección Carrera 55 No. 72-109. Piso 4 Centro Ejecutivo II.

Cordialmente,



GONZALO PADILLA PALOMINO
Tarjeta Profesional número 124.114 del C.S.J,

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20178000350881**
Fecha: 26/04/2017

Bogotá,

Señor(a)
REPRESENTANTE LEGAL
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. - ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. - JOSÉ GARCIA SANLEANDRO
CARRERA 55 NO. 72 - 109 PISO 7
serviciosjuridicoseca@electricaribe.com
agenteespecial@electricaribe.com
BARRANQUILLA- ATLANTICO

NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO
LA DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL TENIENDO EN CUENTA QUE:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará de manera personal o de manera subsidiaria a través de aviso; por tanto, en cumplimiento de esta normativa, me permito enviar copia de las resoluciones relacionadas en cuadro adjunto, por medio de la cual se resuelve un **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO,** proferida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Dirección General Territorial.

Por su parte el artículo 67 del CPACA, establece que la notificación personal podrá efectuarse por medio electrónico, siempre y cuando el(a) interesado(a) acepte ser notificado(a) de esta forma.

Por lo anterior, revisado el sistema documental Orfeo se evidencia que a través del radicado No. **20175290061712** la prestadora autorizó la notificación a través del correo electrónico que reposa en el expediente.

Se advierte que contra este acto administrativo **procede el recurso de reposición** de conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,

JENNY ELIZABETH LINDO DÍAZ
Directora General Territorial
Anexo: (25) resoluciones y relación resoluciones
Preparó: Jairo Blandon – Contratista DGT
Revisó: Noel Cardoza – Contratista DGT

No.	Resolución	Fecha	Expediente	Radicado
1	20178000021335	24/03/2017	2016820420107484E	20168200798032
2	20178000021375	24/03/2017	2016820420107112E	20168200771762
3	20178000021445	24/03/2017	2016820420106969E	20168200764432
4	20178000021485	24/03/2017	2016820420106383E	20168200687882
5	20178000021495	24/03/2017	2016820420106385E	20168200666582
6	20178000021515	24/03/2017	2016820420106388E	20168200666302
7	20178000021555	24/03/2017	2016820420106399E	20168200664562
8	20178000021575	24/03/2017	2016820420102275E	20168200216712
9	20178000022425	24/03/2017	2016820420104701E	20168200547222
10	20178000022535	24/03/2017	2016820420104191E	20168200543862
11	20178000022705	24/03/2017	2016820420103344E	20168200473902
12	20178000022745	24/03/2017	2016820420102722E	20168200388112
13	20178000023185	24/03/2017	2016820420102750E	20168200360832
14	20178000023365	24/03/2017	2016820420102779E	20168200359492
15	20178000023425	24/03/2017	2016820420102764E	20168200359472
16	20178000023455	24/03/2017	2016820420102780E	20168200359462
17	20178000046545	04/04/2017	2016820420104145E	20168200253222
18	20178000046555	04/04/2017	2016820420104144	20168200252942

			E	
19	20178000046885	05/04/2017	2016820420104066 E	20165290280862
20	20178000017505	23/03/2017	2016820420104319 E	20168200491622
21	20178000018375	23/03/2017	2016820420105518 E	20168200317432
22	20178000019255	23/03/2017	2016820420103775 E	20168200362982
23	20178000046895	05/04/2017	2016820420102325 E	20168200319962
24	20178000046925	05/04/2017	2016820420102371 E	20165290241072

25. 20178000023265 2017-03-24

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000023185 DEL 2017-03-24
Expediente No. 201682042010275OE

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor MELIDA ROSA ARENAS, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200360832 de fecha 2016-05-13, y expediente No. 201682042010275OE, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 15 de marzo de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200065966 del 24 de junio de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
MELIDA ROSA ARENAS	5667870	FR33102015051157	15 de marzo de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168200912201 del 24 de junio del 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168200688592 del 05 de agosto de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 15 de marzo de 2016, al escrito se le dio ampliación de términos el 07 de abril de 2016 por un periodo de treinta días, con el fin de recopilar información, comunicándosele al usuario que se le daría respuesta a más tardar el 19 de mayo de 2016.

El 18 de mayo de 2016 se año dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición.

Posteriormente se envió citación para notificación personal, pero ante la no comparecencia del usuario se procedió a enviar el aviso.

Con base en lo anterior solicita el archivo de la presente investigación.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168200910111 del 24 de junio de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) MELIDA ROSA ARENAS, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200360832 de fecha 2016-05-13.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la petición
- Escrito de ampliación de términos
- Citación de notificación
- Aviso

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

Mediante auto de trámite No. 20168201915501 del 24 de octubre de 2016, la Superintendencia le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

La empresa presentó alegatos señalando que recibió petición el 15 de marzo de 2016, al escrito se le dio ampliación de términos el 07 de abril de 2016 por un periodo de treinta días, con el fin de recopilar información, comunicándosele al usuario que se le daría respuesta a más tardar el 19 de mayo de 2016. El 18 de mayo de 2016 se año dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición, posteriormente se envió citación para notificación personal, pero ante la no comparecencia del usuario se procedió a enviar el aviso. Con base en lo anterior solicita el archivo de la presente investigación.

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 15 de marzo de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 07 de abril de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 18 de mayo de 2016 (fl 6-8 descargos), es decir, por fuera del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Es importante mencionar, que en el caso que nos ocupa se presenta respuesta extemporánea al derecho de petición, violando así el precepto del artículo 158 de la ley 142 de 1994 subrogado por el artículo 123 del decreto 2150 de 1995, al hacer una ampliación injustificada de términos al haber decretado pruebas para recopilar información, cosa que a las voces de la precitada normatividad no se encuentra permitido, pues la ampliación de términos halla su razón únicamente para que el usuario complemente una petición incompleta o para abrir a la etapa de pruebas.

Teniendo en cuenta que la respuesta fue extemporánea, este despacho no se pronunciara sobre si la misma fue de fondo, ni tampoco sobre el proceso de notificación de la decisión.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 15 de marzo de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo

Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros…"* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) MELIDA ROSA ARENAS; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[1].

---

1 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por MELIDA ROSA ARENAS, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) MELIDA ROSA ARENAS, quien recibe notificaciones en la CALLE 12 NO 18 - 52 de la ciudad de FONSECA – LA GUAJIRA o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO BERNAL VILLATE Abogado(a) Contratista
Reviso: JORGE ANDRES GOMEZ ESGUERRA – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ

2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000021335 DEL 2017-03-24
Expediente No. 2016820420107484E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor OSCAR DARIO NOREÑA, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200798032 de fecha 2016-08-30, y expediente No. 2016820420107484E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 08 de Julio de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200097006 del 10 de Octubre de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
OSCAR DARIO NOREÑA	2340415	RE1210201609531	08 de Julio de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201747661 del 10 de Octubre de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168201121562 del 03 de Noviembre de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 08 de Julio de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201709791 del 05 de Octubre de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) OSCAR DARIO NOREÑA, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200798032 de fecha 2016-08-30.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal
- Envío de la citación
- Aviso
- Entrega del aviso
- Oficio de descargos y anexos de 03 de Noviembre de 2016

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

A a través de radicado 20168202127651 del 09 de Noviembre de 2016 le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

No presentó alegatos

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio

administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo* 158 *de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 08 de Julio de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 29 de Julio de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 22 de Julio de 2016 (fl 6), es decir, dentro del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa no probó el envío de la citación al usuario(a) dentro de los cinco días posteriores al de emitir respuesta, incumpliendo de esta manera con el Artículo 68 del CPACA.

Por lo anterior, el despacho no procederá a analizar el trámite de notificación por aviso, debido a la falta de prueba del envío de la citación.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de Modificar decisión empresarial; y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa; es decir, que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 08 de Julio de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos

1 Sentencia T-149/13

previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con*

terceros…" Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) OSCAR DARIO NOREÑA; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por OSCAR DARIO NOREÑA, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) OSCAR DARIO NOREÑA, quien recibe notificaciones en la CARRERA 16A NO 30 - 78 URBANIZACION SAN CARLOS de la ciudad de SABANALARGA – ATLANTICO o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO GONZALEZ PULIDO Abogado(a) Contratista
Reviso: ANA MARIA MASSO LOPEZ – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000021375 DEL 2017-03-24
Expediente No. 20168204201071l2E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor ARNULFO RAFAEL PUELLO, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200771762 de fecha 2016-08-24, y expediente No. 20168204201071l2E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 19 de Mayo de 2016

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200092266 del 7 de Octubre de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
ARNULFO RAFAEL PUELLO	6872574	NO APORTA	19 de Mayo de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201727551 del 7 de Octubre de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., "NO" presentó descargos
RAZONES DE DEFENSA:

No presentó descargos

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201725111 del 7 de Octubre de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) ARNULFO RAFAEL PUELLO, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200771762 de fecha 2016-08-24.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- No presento

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

Mediante auto de trámite No. 20168202044221 del 2 de Noviembre de 2016, la Superintendencia le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

No presentó alegatos

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido

resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 19 de Mayo de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 10 de Junio de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A: E.S.P. no probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación.

Al respecto cabe resaltar que la Corte Constitucional, respecto a la carga de la prueba por parte de las partes involucradas en el derecho de petición, mediante Sentencia T-1160ª de 2001 expresó: "*La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder" (subrayado y negrilla fuera de texto).*

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 19 de Mayo de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de

usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) ARNULFO RAFAEL PUELLO; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[1].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por ARNULFO RAFAEL PUELLO, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) ARNULFO RAFAEL PUELLO, quien recibe notificaciones en la KR 15 NO 4 - 341 BARRIO EL PORVENIR de la ciudad de MARIA LA BAJA – BOLIVAR o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA

---

1 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: Oscar A Suárez R Abogado(a) Contratista
Reviso: AMASSO – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ
Expediente: 2016820420107112E

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000021445 DEL 2017-03-24
Expediente No. 2016820420106969E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016;

y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor LUIS HUMBERTO BLANCO, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200764432 de fecha 2016-08-23, y expediente No. 2016820420106969E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 17 de Junio de 2016

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200095286 del 8 de Octubre de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
LUIS HUMBERTO BLANCO	1148142	NO APORTA	17 de Junio de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201737811 del 8 de Octubre de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.,

el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168201135932 del 8 de Noviembre de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Entre manifestaciones normativas y Jurisprudenciales argumenta el apoderado que la Electrificadora del Caribe emitió respuesta el 4 de Julio de 2016 dentro del término y allega guía de envío de la citación para notificación personal del 5 de Julio de 2016 a la dirección designada por el usuario, en vista de que el usuario no se acerco a notificarse, dando cumplimiento al artículo 69 del CPACA, envía notificación por aviso como consta en la guía de envío del 13 de Julio de 2016, hace énfasis en que la empresa cumplió las diligencias tendientes a notificar al cliente y que nunca se sustrajo de su responsabilidad de emitir respuesta.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201743001 del 9 de Octubre de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) LUIS HUMBERTO BLANCO, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200764432 de fecha 2016-08-23.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Reclamo presentado por el usuario
- Respuesta consecutivo No. 4051788 del 4 de Julio de 2016
- Citación para notificación personal con su respectiva guía
- Aviso de Notificación con su respectiva guía

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

Mediante auto de trámite No. 20168202063181 del 3 de Noviembre de 2016, la Superintendencia le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

No presentó alegatos

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 17 de Junio de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 8 de Julio de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 4 de Julio de 2016, es decir, dentro del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa envió la citación al usuario(a), el día 5 de Julio de 2016, a través de la Empresa Mensajería Especializada LECTA LTDA.

Al no haberse acercado el(a) usuario(a) a recibir notificación personal de la respuesta, se observa que la empresa procede a notificar por aviso el 13 de Julio de 2016, obrando prueba de entrega que no cumple con los requisitos de la Ley 1369 de 2009, pues NO aparece en la misma la firma de recibida.

Teniendo en cuenta que no fue posible surtir la notificación por aviso, ya que la guía no se firmo la empresa debió proceder conforme lo establece el artículo 69 del CPACA "*el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso*".
Al analizar el caudal probatorio que reposa en el expediente, observa el despacho que la empresa no hizo la publicación del aviso conforme a los requisitos del artículo 69 del CPACA, pues no se probó que se haya publicado en la página electrónica del prestador y tampoco se hizo la publicación del mismo en un lugar de acceso al público en la entidad

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de Facturación / Cobro de consumos dejados de facturar; y sobre este tema en particular no se pronuncia la empresa; es decir, que se no cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 17 de Junio de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

---

1 Sentencia T-149/13

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y**

NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) LUIS HUMBERTO BLANCO; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por LUIS HUMBERTO BLANCO, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) LUIS HUMBERTO BLANCO, quien recibe notificaciones en la CALLE 1 LAS FLORES # 54 - 102 CEBALLOS de la ciudad de CARTAGENA – BOLIVAR o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: Oscar A Suárez R Abogado(a) Contratista
Reviso: AMASSO – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ
Expediente: 2016820420106969E

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000021485 DEL 2017-03-24
Expediente No. 2016820420106383E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor ALEIDER CASTRO, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200687882 de fecha 2016-08-04, y expediente No. 2016820420106383E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 20 de Abril de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200094146 del 08 de Octubre de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
ALEIDER CASTRO	7216114	**GUIA124522675CO**	20 de Abril de 2016

I. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

II. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201739971 del 08 de Octubre de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.,

el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168201161272 del 11 de Noviembre de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 20 de Abril de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

III. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201708671 del 05 de Octubre de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) ALEIDER CASTRO, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

IV. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200687882 de fecha 2016-08-04.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal
- Aviso
- Oficio de descargos y anexos del 11 de Noviembre de 2016

V. TRASLADO PARA ALEGATOS

A través de radicado 20168202143101 del 09 de Noviembre de 2016 le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VI. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Que la empresa recibió petición el 20 de Abril de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 20 de Abril de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 11 de Mayo de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 11 de Mayo de 2016 de 2016 (fl 06 de descargos), es decir, dentro del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa no probó el envío de la citación al usuario(a) dentro de los cinco días posteriores al de emitir respuesta, incumpliendo de esta manera con el Artículo 68 del CPACA.

Por lo anterior, el despacho no procederá a analizar el trámite de notificación por aviso, debido a la falta de prueba del envío de la citación.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de Revocar decisión empresarial y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa, es decir que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

Adicionalmente observa el despacho que el pliego de cargos se elevó por una petición del 20 de Abril de 2016; cuando la fecha real de radicación de la petición en la empresa fue el 21 de Abril de 2016. No obstante lo anterior, teniendo en cuenta que la empresa ejerció su derecho de defensa sobre la petición correcta, esto es, la radicada el día 21 de Abril de 2016, este operador jurídico encuentra que el yerro cometido fue subsanado por la actuación de la prestadora de servicios públicos.

---

1 Sentencia T-149/13

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 20 de Abril de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) ALEIDER CASTRO; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por ALEIDER CASTRO, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) ALEIDER CASTRO, quien recibe notificaciones en la CARRERA 8 NO 16A-65 OFICINA 205 EDIFICIO DAGU de la ciudad de VALLEDUPAR – CESAR o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO GONZALEZ PULIDO Abogado(a) Contratista
Reviso: ANA MARIA MASSO LOPEZ – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ
Expediente: 2016820420106383E

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000021495 DEL 2017-03-24
Expediente No. 2016820420106385E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. ACUALCO S.A., actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200666582 de fecha 2016-08-01, y expediente No. 2016820420106385E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 21 de Octubre de 2014.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200094266 del 08 de Octubre de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. ACUALCO S.A.	4249206	FR22202013093180	21 de Octubre de 2014

I. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

II. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201740091 del 08 de Octubre de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.,

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
.www.superservicios.gov.co

el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168201176752 del 16 de Noviembre de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 21 de Octubre de 2014; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

III. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201708691 del 05 de Octubre de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. ACUALCO S.A., que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

IV. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200666582 de fecha 2016-08-01.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal
- Aviso
- Oficio de descargos y anexos del 16 de Noviembre de 2016

V. TRASLADO PARA ALEGATOS

A través de radicado 20168202143121 del 09 de Noviembre de 2016 le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VI. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Que la empresa recibió petición el 21 de Octubre de 2014; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de

éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 21 de Octubre de 2014, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 11 de Noviembre de 2014 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 11 de Noviembre de 2014 (fl 13 de descargos), es decir, dentro del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa no probó el envío de la citación al usuario(a) dentro de los cinco días posteriores al de emitir respuesta, incumpliendo de esta manera con el Artículo 68 del CPACA.

Por lo anterior, el despacho no procederá a analizar el trámite de notificación por aviso, debido a la falta de prueba del envío de la citación.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de Revocar decisión empresarial y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa, es decir que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 21 de Octubre de 2014, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

---

1 Sentencia T-149/13

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo

Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **DOCE MILLONES TRESCIENTOS VEINTE MIL PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$12,320,000.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **DOCE MILLONES TRESCIENTOS VEINTE MIL PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$12,320,000.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. ACUALCO S.A.; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. ACUALCO S.A., objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. ACUALCO S.A., quien recibe notificaciones en la AVENIDA SIMON BOSSA NO 1 - 01 ESQ. de la ciudad de ARJONA – BOLIVAR o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO GONZALEZ PULIDO Abogado(a) Contratista
Reviso: ANA MARIA MASSO LOPEZ – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ
Expediente: 2016820420106385E

3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000021515 DEL 2017-03-24
Expediente No. 201682042010638E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016;
y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor ARELIS ESTHER JIMENEZ, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200666302 de fecha 2016-08-01, y expediente No. 201682042010638E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 05 de Julio de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200094216 del 08 de Octubre de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
ARELIS ESTHER JIMENEZ	1526527	942806533	05 de Julio de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201740041 del 08 de Octubre de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., no presentó descargos.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201708711 del 05 de Octubre de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) ARELIS ESTHER JIMENEZ, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200666302 de fecha 2016-08-01.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- No aporto pruebas.

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

A través de radicado 20168202143141 del 09 de Noviembre de 2016 le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

No presentó alegatos

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá

solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 05 de Julio de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 26 de Julio de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. no probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación.

Al respecto cabe resaltar que la Corte Constitucional, respecto a la carga de la prueba por parte de las partes involucradas en el derecho de petición, mediante Sentencia T-1160ª de 2001 expresó: "*La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder" (subrayado y negrilla fuera de texto).*

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 05 de Julio de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) ARELIS ESTHER JIMENEZ; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[1].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por ARELIS ESTHER JIMENEZ, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) ARELIS ESTHER JIMENEZ, quien recibe notificaciones en la CARRERA 10A#111-32 B/LA PAZ de la ciudad de SANTAMARTA – MAGDALENA o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la

---

1 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTICULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO GONZALEZ PULIDO Abogado(a) Contratista
Reviso: ANA MARIA MASSO LOPEZ – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ
Expediente: 2016820420106388E

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000021555 DEL 2017-03-24
Expediente No. 201682042010639 9E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor YURAIMA TURIZO, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200664562 de fecha 2016-08-01, y expediente No. 201682042010639 9E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 23 de Diciembre de 2015.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200095226 del 08 de Octubre de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
YURAIMA TURIZO	7031829	RE1150201606436	23 de Diciembre de 2015

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201741051 del 08 de Octubre de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., NO presentó descargos.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201708791 del 05 de Octubre de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) YURAIMA TURIZO, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200664562 de fecha 2016-08-01.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Oficio de respuesta a requerimiento y anexos del 28 de Octubre de 2016

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

A través de radicado 20168202143201 del 09 de Noviembre de 2016 le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

No presentó alegatos

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las

sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 23 de Diciembre de 2015, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 15 de Enero de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. no probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación.

Es necesario aclarar que si bien la petición fue presentada vía telefónica debe existir constancia de respuesta al usuario y en este caso esa constancia no existe o no se probó su expedición y comunicación al usuario.

Al respecto cabe resaltar que la Corte Constitucional, respecto a la carga de la prueba por parte de las partes involucradas en el derecho de petición, mediante Sentencia T-1160ª de 2001 expresó: "*La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder" (subrayado y negrilla fuera de texto).*

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 23 de Diciembre de 2015, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la

prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **DOCE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$12,886,000.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO. PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **DOCE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$12,886,000.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) YURAIMA TURIZO; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[1].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por YURAIMA TURIZO, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) YURAIMA TURIZO, quien recibe notificaciones en la CARRERA 12 NO 4A - 92 de la ciudad de PUERTO COLOMBIA – ATLANTICO o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, haciéndole entrega de

---

1 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO GONZALEZ PULIDO Abogado(a) Contratista
Reviso: ANA MARIA MASSO LOPEZ – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ
Expediente: 2016820420106399E

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000021575 DEL 2017-03-24
Expediente No. 2016820420102275E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor EGLES MENDEZ, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200216712 de fecha 2016-03-22, y expediente No. 2016820420102275E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 18 de febrero de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200101396 del 10 de octubre de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
EGLES MENDEZ	5366001	RE3410201603977	18 de febrero de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201863781 del 19 de octubre de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

La empresa no presentó descargos.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201860031 del 19 de octubre de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) EGLES MENDEZ, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200216712 de fecha 2016-03-22.
- Derecho de Petición con fecha del 18 de febrero de 2016.

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Las contenidas bajo en radicado N° 20168200928332 del 27 de septiembre de 2016.

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

La Superintendencia a través de radicado N° 20168202228761 del 19 de noviembre de 2016 le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

No presentó alegatos.

7.2 Del usuario

No presentó alegatos.

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o

usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 18 de febrero de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 09 de marzo de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 08 de marzo de 2016 (fls 6-7 Respuesta Requerimiento), es decir, dentro del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa no probó el envío de la citación al(a) usuario(a) dentro de los cinco días posteriores al de emitir respuesta, incumpliendo de esta manera con el Artículo 68 del CPACA. Si bien es cierto que dentro del expediente a folio 3 del escrito de Respuesta al Requerimiento obra documento de citación de notificación personal con fecha del 08 de marzo de 2016, no se anexó la guía de envío de la misma.

Por lo anterior, el despacho no procederá a analizar el trámite de notificación por aviso, debido a la falta de prueba del envío de la citación.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de facturación; y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa; es decir, que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 18 de febrero de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

---

1 Sentencia T-149/13

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) EGLES MENDEZ; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por EGLES MENDEZ, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) EGLES MENDEZ, quien recibe notificaciones en la CALLE 17 N° 13A -7 de la ciudad de SANTAMARTA – MAGDALENA o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: Tatiana Carolina Trujillo Rozo Abogado(a) Contratista
Reviso: Noel Andres Cardozo Tavera– Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000022425 DEL 2017-03-24
Expediente No. 201682042010470 1E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor ENRIQUE TOMAS PEREZ, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200547222 de fecha 2016-07-06, y expediente No. 201682042010470 1E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 27 de Mayo de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200096866 del 10 de Octubre de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
ENRIQUE TOMAS PEREZ	2030376	RE1170201619435	27 de Mayo de 2016

I. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

II. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201747521 del 10 de Octubre de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168201121862 del 03 de Noviembre de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 27 de Mayo de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

III. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201563211 del 19 de Septiembre de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) ENRIQUE TOMAS PEREZ, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

IV. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200547222 de fecha 2016-07-06.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal
- Envío de la citación
- Aviso
- Entrega del aviso
- Oficio de descargos y anexos del 03 de Noviembre de 2016

V. TRASLADO PARA ALEGATOS

A través de radicado 20168202127851 del 09 de Noviembre de 2016 le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VI. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Que la empresa recibió petición el 27 de Mayo de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 27 de Mayo de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 20 de Junio de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 17 de Junio de 2016 (fl 06 de descargos), es decir, dentro del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa no probó el envío de la citación al usuario(a) dentro de los cinco días posteriores al de emitir respuesta, pues en la guía anexada en los descargos no se encuentra la firma de la persona que la recibió, además incumpliendo de esta manera con el Artículo 68 del CPACA.

Por lo anterior, el despacho no procederá a analizar el trámite de notificación por aviso, debido a la falta de prueba del envío de la citación.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de Ajuste y reliquidación de facturación, calibrar medidor, reliquidar consumos y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa, es decir que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 27 de Mayo de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

---

1 Sentencia T-149/13

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante

radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) ENRIQUE TOMAS PEREZ; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por ENRIQUE TOMAS PEREZ, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) ENRIQUE TOMAS PEREZ, quien recibe notificaciones en la CARRERA 21 NO 24 - 126 LAS NIEVES de la ciudad de BARRANQUILLA – ATLANTICO o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO GONZALEZ PULIDO Abogado(a) Contratista
Reviso: ANA MARIA MASSO LOPEZ – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ

3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000022535 DEL 2017-03-24
Expediente No. 201682042010419 1E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor **NILDA BARRANCO**, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **20168200543862 de fecha 2016-07-05,** y expediente No. 201682042010419 1E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por **falta de respuesta** respecto de la **Petición** radicada ante la empresa el **16 de Mayo de 2016**.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200095836 **del 08 de Octubre de 2016**, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
NILDA BARRANCO	5330381	Rad.RE3110201620783	16 de Mayo de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201738361 **del 08 de Octubre de 2016**, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.,

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168201120212 **del 02 de Noviembre de 2016**, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 16 de Mayo de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201743551 **del 09 de Octubre de 2016**, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) **NILDA BARRANCO**, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200543862 de fecha 2016-07-05.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal
- Aviso
- Oficio de descargos y anexos del 02 de Noviembre de 2016

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

A través de radicado 20168202063731 **del 03 de Noviembre de 2016** le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Que la empresa recibió petición el 16 de Mayo de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día **16 de Mayo de 2016,** por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día **07 de Junio de 2016** para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. **probó** haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día **03 de Junio de 2016 (fl 06 de descargos),** es decir, **dentro** del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa **no probó** el envío de la citación al usuario(a) dentro de los cinco días posteriores al de emitir respuesta, incumpliendo de esta manera con el Artículo 68 del CPACA.

Por lo anterior, el despacho no procederá a analizar el trámite de notificación por aviso, debido a la falta de prueba del envío de la citación.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de **Ajuste de facturación**; y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa, es decir que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí** incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el **16 de Mayo de 2016**, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

1 Sentencia T-149/13

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación*

financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros…" Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) NILDA BARRANCO; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.

2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por **NILDA BARRANCO,** objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **NILDA BARRANCO,** quien recibe notificaciones en la CALLE 16 NO 8 -39 EDIFICIO CANAIMA OFICINA 304 de la ciudad de VALLEDUPAR – CESAR o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO GONZALEZ PULIDO Abogado(a) Contratista
Reviso: ANA MARIA MASSO LOPEZ – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ

4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000022705 DEL 2017-03-24
Expediente No. 201682042010334E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor VERRUCI RENATO, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200473902 de fecha 2016-06-17, y expediente No. 201682042010334E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 19 de Mayo de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200110906 del 18 de Octubre de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
VERRUCI RENATO	1024055	FR3410201602995	19 de Mayo de 2016

I. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

II. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201848661 del 18 de Octubre de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168201216712 del 23 de Noviembre de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 19 de Mayo de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

III. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201847561 del 18 de Octubre de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) VERRUCI RENATO, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

IV. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200473902 de fecha 2016-06-17.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal
- Aviso
- Oficio de descargos y anexos del 23 de Noviembre de 2016

V. TRASLADO PARA ALEGATOS

A través de radicado 20168202228311 del 19 de Noviembre de 2016 le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VI. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Que la empresa recibió petición el 19 de Mayo de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio

administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo* 158 *de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 19 de Mayo de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 10 de Junio de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 22 de Julio de 2016 (fl 16 de descargos), es decir, dentro del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Esta superintendencia aclara que si bien la empresa expidió una respuesta al usuario el día 10 de Junio de 2016 con el propósito de ampliar los términos para dar respuesta a la petición, al no especificar cuál es la prueba que realizaría y su necesidad se tiene como indebida esta ampliación de términos por tanto la respuesta de fondo, o sea la del 22 de Julio de 2016 es extemporánea; además no se cuenta con la constancia de envío de comunicación para ampliación de términos.

Teniendo en cuenta que la respuesta fue extemporánea, este despacho no se pronunciara sobre si la misma fue de fondo, ni tampoco sobre el proceso de notificación de la decisión.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 19 de Mayo de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:
De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para

personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) VERRUCI RENATO; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[1].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por VERRUCI RENATO, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

---

1 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) VERRUCI RENATO, quien recibe notificaciones en la MANZANA 8 CASA 9 URB. EL CISNE de la ciudad de SANTAMARTA – MAGDALENA o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO GONZALEZ PULIDO Abogado(a) Contratista
Reviso: ANA MARIA MASSO LOPEZ – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000022745 DEL 2017-03-24
Expediente No. 201682042010272 2E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor HECTOR JULIO ALFONSO, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200388112 de fecha 2016-05-20, y expediente No. 201682042010272 2E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 06 de enero de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200065736 del 24 de junio de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
HECTOR JULIO ALFONSO	4144880	RE2310201600024	06 de enero de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168200911971 del 24 de junio de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168200692972 del 05 de agosto de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 06 de enero de 2016, y el 22 de enero del mismo año dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición.

Posteriormente se envió citación para notificación personal al usuario, pero ante sui no comparecencia se procedió a notificar por aviso el 02 de febrero de 2016.

Con base en lo anterior solicita el archivo de la presente investigación.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168200909881 del 24 de junio de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) HECTOR JULIO ALFONSO, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200388112 de fecha 2016-05-20.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la petición
- Citación para la notificación personal
- Aviso

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

Mediante auto de trámite No. 20168201842791 del 18 de octubre de 2016, la Superintendencia le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

No presentó alegatos

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

Ahora bien, en el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día *06 de enero de 2016* por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 27 de enero de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 22 de enero de 2016 (fl 6-7 descargos) es decir, dentro del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa no probó el envío de la citación al usuario(a) dentro de los cinco días posteriores al de emitir respuesta, lo que lleva a determinar que la empresa incumplió lo preceptuado en el Artículo 68 del CPACA.

Por lo anterior, el despacho no procederá a analizar el trámite de notificación por aviso, debido a la falta de prueba del envío de la citación.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de Facturación – mala financiación; y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa; es decir, que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 06 de enero de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

---

1 Sentencia T-149/13

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación*

operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros…" Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) HECTOR JULIO ALFONSO; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por HECTOR JULIO ALFONSO, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) HECTOR JULIO ALFONSO, quien recibe notificaciones en la CARRERA 5 NO 13 - 18 BARACOA de la ciudad de MAGANGUE – BOLIVAR o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de APODERADO de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO BERNAL VILLATE Abogado(a) Contratista
Reviso: JORGE ANDRES GOMEZ ESGUERRA – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ

5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000023365 DEL 2017-03-24
Expediente No. 2016820420102779E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor DEBYS PAZO, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200359492 de fecha 2016-05-12, y expediente No. 2016820420102779E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 04 de Abril de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200066116 del 24 de Junio de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
DEBYS PAZO	6949496	RE3110201606376	04 de Abril de 2016

I. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

II. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168200912351 del 24 de Junio de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168200693162 del 05 de Agosto de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 04 de Abril de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

III. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168200910261 del 24 de Junio de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) DEBYS PAZO, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

IV. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200359492 de fecha 2016-05-12.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal
- Aviso
- Oficio de descargos y anexos del 05 de Agosto de 2016

V. TRASLADO PARA ALEGATOS

A través de radicado 20168201915561 del 24 de Octubre de 2016 le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VI. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Que la empresa recibió petición el 04 de Abril de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio

administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo* 158 *de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 04 de Abril de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 22 de Abril de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 22 de Abril de 2016 (fl 07 de descargos), es decir, dentro del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa no probó el envío de la citación al usuario(a) dentro de los cinco días posteriores al de emitir respuesta, incumpliendo de esta manera con el Artículo 68 del CPACA.

Por lo anterior, el despacho no procederá a analizar el trámite de notificación por aviso, debido a la falta de prueba del envío de la citación.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de Revisar y revocar decisión empresarial y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa, es decir que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 04 de Abril de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos

1 Sentencia T-149/13

previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con*

terceros..." Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) DEBYS PAZO; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por DEBYS PAZO, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) DEBYS PAZO, quien recibe notificaciones en la CALLE 16 NO 8 - 39 EDIFICIO CANAIMA OFICINA 304 de la ciudad de VALLEDUPAR – CESAR o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO GONZALEZ PULIDO Abogado(a) Contratista
Reviso: ANA MARIA MASSO LOPEZ – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000023425 DEL 2017-03-24
Expediente No. 2016820420102764E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor TOMAS GOMEZ, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200359472 de fecha 2016-05-12, y expediente No. 2016820420102764E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 12 de Abril de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200066126 del 24 de Junio de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
TOMAS GOMEZ	4583236	RE9421201603171	12 de Abril de 2016

I. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

II. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168200912361 del 24 de Junio de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168200693182 del 05 de Agosto de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 12 de Abril de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

III. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168200910271 del 24 de Junio de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) TOMAS GOMEZ, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

IV. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200359472 de fecha 2016-05-12.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal
- Aviso
- Oficio de descargos y anexos del 05 de Agosto de 2016

V. TRASLADO PARA ALEGATOS

A través de radicado 20168201915581 del 24 de Octubre de 2016 le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VI. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Que la empresa recibió petición el 12 de Abril de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio

administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo* 158 *de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 12 de Abril de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 02 de Mayo de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 02 de mayo de 2016 (fl 08 de descargos), es decir, dentro del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa no probó el envío de la citación al usuario(a) dentro de los cinco días posteriores al de emitir respuesta, incumpliendo de esta manera con el Artículo 68 del CPACA.

Por lo anterior, el despacho no procederá a analizar el trámite de notificación por aviso, debido a la falta de prueba del envío de la citación.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de Ajuste de facturación y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa, es decir que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 12 de Abril de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Como consecuencia de lo anterior el despacho procederá al reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones radicadas ante la

1 Sentencia T-149/13

empresa que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios.
Por lo tanto se reconoce el silencio administrativo positivo

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con*

terceros…" Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) TOMAS GOMEZ; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por TOMAS GOMEZ, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) TOMAS GOMEZ, quien recibe notificaciones en la VÍA JAIROTATISMONTERO@HOTMAIL.COM de la ciudad de CERETE – CORDOBA o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO GONZALEZ PULIDO Abogado(a) Contratista
Reviso: ANA MARIA MASSO LOPEZ – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000023455 DEL 2017-03-24
Expediente No. 201682042010278OE

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor ELUBIN TARAZONA, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200359462 de fecha 2016-05-12, y expediente No. 201682042010278OE, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 07 de Abril de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200066136 del 24 de Junio de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
ELUBIN TARAZONA	7187926	RE3110201608545	07 de Abril de 2016

I. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

II. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168200912371 del 24 de Junio de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168200693322 del 05 de Agosto de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 07 de Abril de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

III. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168200910281 del 24 de Junio de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) ELUBIN TARAZONA, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

IV. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200359462 de fecha 2016-05-12.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal
- Aviso
- Oficio de descargos y anexos del 05 de Agosto de 2016

V. TRASLADO PARA ALEGATOS

A través de radicado 20168201915591 del 24 de Octubre de 2016 le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VI. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Que la empresa recibió petición el 07 de Abril de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio

administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo* 158 *de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 07 de Abril de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 27 de Abril de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 26 de Abril de 2016 (fl 07 de descargos), es decir, dentro del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa no probó el envío de la citación al usuario(a) dentro de los cinco días posteriores al de emitir respuesta, incumpliendo de esta manera con el Artículo 68 del CPACA.

Por lo anterior, el despacho no procederá a analizar el trámite de notificación por aviso, debido a la falta de prueba del envío de la citación.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de Reponer decisión empresarial y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa, es decir que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 07 de Abril de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

Del reconocimiento del silencio administrativo positivo

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos

---

1 Sentencia T-149/13

previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

De la sanción a imponer y dosimetría sancionatoria:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con*

terceros…" Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) ELUBIN TARAZONA; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por ELUBIN TARAZONA, objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) ELUBIN TARAZONA, quien recibe notificaciones en la CALLE 16 NO 8 - 39 EDIFICIO CANAIMA OFICINA 304 de la ciudad de VALLEDUPAR – CESAR o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO GONZALEZ PULIDO Abogado(a) Contratista
Reviso: ANA MARIA MASSO LOPEZ – Abogado(a) Contratista
Radicó: AMUNOZ

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000046545 DEL 2017-04-04
Expediente No. 201682042010414 5E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor **SANDRA SALAS**, mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **20168200253222 de fecha 2016-04-06,** y expediente No. 201682042010414 5E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por **falta de respuesta** respecto de la **Petición** radicada ante la empresa el **10 de diciembre del 2015**.

En mérito de lo anterior, esta Dirección General Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. **20168200128476 del 02 de noviembre del 2016**, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
SANDRA SALAS	6823615	FR11302014117207	10 de diciembre del 2015

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. **20168202034881 del 02 de noviembre del 2016**, esta Dirección General Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. **20168201240472 del 28 de noviembre del 2016**, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 10 de diciembre del 2015; y con el consecutivo N° 4475340 de fecha 12 de febrero del 2016 dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición.

Posteriormente se envió citación para notificación personal a la dirección designada por el usuario para recibir notificaciones.

Al no comparecer de manera personal a la notificación, se procedió a notificar por aviso, al haber sido entregado se da por probado que el usuario conoció de la decisión.

Con base en lo anterior, al haber dado respuesta clara y argumentativas, oportunas y cumpliendo al debido proceso, se solicita el que se le exonere a la empresa de los cargos que se le imputa, por consiguiente, no se le inicie tramite sancionatorio y se proceda a dar archivo a la investigación.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. **20168201401851 del 25 de agosto del 2016**, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) **SANDRA SALAS**, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el(a) usuario(a)

- Derecho de Petición
- Auto de ampliación de términos

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Derecho de petición
- Auto de ampliación de términos
- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

Mediante auto de trámite No. **20168202304151 del 24 de noviembre del 2016**, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

En oficio N° 20168201373802 del 20 de diciembre de 2016 se ratifica en lo mencionado en la etapa de descargos.

7.2 Del(a) usuario(a)

No presentó alegatos.

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario(a) y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el(a) suscriptor(a) o usuario(a) pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día **10 de diciembre del 2015,** por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día **31 de diciembre del 2015** para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. el día **31 de diciembre del 2015** amplió el término de respuesta aduciendo que era menester practicar pruebas; y no obra prueba en el expediente de que efectivamente dicho acto administrativo se haya comunicado al(a) usuario(a).

Por lo anterior se tiene que la respuesta emitida por la empresa fue extemporánea, teniendo en cuenta que la misma se profirió el día **12 de febrero del 2016**, es decir, **por fuera** del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Teniendo en cuenta que la respuesta fue extemporánea, este despacho no se pronunciara sobre si la misma fue de fondo, ni tampoco sobre el proceso de notificación de la decisión.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí** incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el **10 de diciembre del 2015**, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

IX. DEL RECONOCIMIENTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Como consecuencia de lo anterior el despacho procederá al reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones radicadas ante la empresa que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios.

X. DE LA SANCIÓN A IMPONER Y DOSIMETRÍA SANCIONATORIA:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha

superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **20 SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **DOCE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$12,887,000.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **20 SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **DOCE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$12,887,000.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) SANDRA SALAS; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[1].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

---

1 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por **SANDRA SALAS,** objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **SANDRA SALAS,** quien recibe notificaciones en la CALLE 13# 13-68 BARRIO LOS MANGUITOS de la ciudad de SANTAMARTA – MAGDALENA o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: Miguel Martínez Bustamante - Abogado Contratista
Reviso: Diana Zúñiga Martínez – Abogada Contratista
Radicó: DGORDILLO

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000046555 DEL 2017-04-04
Expediente No. 201682042010414 4E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor **NESTOR RICARDO RINCON**, mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **20168200252942 de fecha 2016-04-06,** y expediente No. 201682042010414 4E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por **falta de respuesta** respecto de la **Petición** radicada ante la empresa el **05 de noviembre de 2015**.

En mérito de lo anterior, esta Dirección General Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. **20168200128466 del 02 de noviembre de 2016**, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
NESTOR RICARDO RINCON	7597386	RE341020151760	05 de noviembre de 2015

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. **20168202034871 del 02 de noviembre de 2016**, esta Dirección General Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. **20168201231212 del 25 de noviembre de 2016**, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

La empresa recibió petición elevada por el usuario el día 05 de noviembre de 2015; y el 25 de noviembre de la misma anualidad se dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición. De manera posterior se procedió a enviar la citación de notificación personal a la dirección designada por el usuario para recibir notificaciones, mediante guía de correo certificado.

Debido a que el usuario no se presentó para llevar a cabo la notificación personal de la contestación, se dio cumplimiento a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y se envió el aviso de notificación con guía de correo certificado.

Con base en lo anterior solicita el archivo de la presente investigación y que se exonere a la empresa del cargo que se le imputa.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. **20168201401861 del 25 de agosto de 2016**, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) **NESTOR RICARDO RINCON**, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el(a) usuario(a)

- Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación con fecha del 05 de noviembre de 2015.

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta al recurso con fecha del 25 de noviembre de 2015
- Citación para la notificación personal y guía
- Notificación por aviso y guía
- Escrito presentado por el usuario.

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

Mediante auto de trámite No. **20168202304161 del 24 de noviembre de 2016**, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Reitera su posición y los argumentos esgrimidos en el escrito de descargos, en el entendido de que la empresa dio el trámite correspondiente y establecido por la ley, a la petición elevada por el usuario.

7.2 Del(a) usuario(a)

No presentó alegatos.

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario(a) y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el(a) suscriptor(a) o usuario(a) pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día **05 de noviembre de 2015,** por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día **26 de noviembre de 2015** para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. **probó** haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día **25 de noviembre de 2015 (fls 6-11 Descargos),** es decir, **dentro** del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa envió la citación al(a) usuario(a), el día **26 de noviembre de 2015 (fl 21 Descargos),** a través de la empresa **de correo LECTA.** Es decir, dentro del término que establece la ley para tal fin.

Al no haberse acercado el(a) usuario(a) a recibir notificación personal de la respuesta, se observa que la empresa procede a notificar por aviso el **03 de diciembre de 2015 (fl 19 Descargos),** obrando prueba de entrega que no cumple con los requisitos de la Ley 1369 de 2009, pues no aparece en la misma el nombre, la identificación, la hora y la fecha de la misma.

No obstante lo anterior, como la citación se envió el **26 de noviembre de 2015**, el aviso debió remitirse el **04 de diciembre de 2015**; y no el **03 de diciembre de 2015**, como efectivamente se hizo, provocando así la extemporaneidad del mismo y por ende la indebida notificación.

Sobre la notificación subsidiaria, la Norma dispone que el Aviso se remitirá al cabo de los cinco días del envió la citación para la Notificación personal (Art 69 del CPACA); y que el mismo debe indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de **dejar sin efecto la factura emitida por cobro de energía consumida dejada de facturar bajo decisión administrativa N°3241243**; y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa; es decir, que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí** incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el **05 de noviembre de 2015**, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

IX. DEL RECONOCIMIENTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Como consecuencia de lo anterior el despacho procederá al reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones radicadas ante la empresa que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios.

X. DE LA SANCIÓN A IMPONER Y DOSIMETRÍA SANCIONATORIA:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios

1 Sentencia T-149/13

Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de

MULTA, consistente en **20 SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **DOCE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$12,887,000.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **20 SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **DOCE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$12,887,000.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) NESTOR RICARDO RINCON; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co.

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por **NESTOR RICARDO RINCON,** objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **NESTOR RICARDO RINCON,** quien recibe notificaciones en la CARRERA 26B 46B-24 RINCON DE SANTA CRUZ de la ciudad de SANTAMARTA – MAGDALENA o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: Tatiana Carolina Trujillo Rozo Abogado(a) Contratista
Reviso: Diana Margarita Zúñiga Martínez – Abogado(a) Contratista
Radicó: DGORDILLO

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000046885 DEL 2017-04-05
Expediente No. 2016820420104066E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor **LINA LUZ GUTIERREZ**, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **20165290280862 de fecha 2016-05-02,** y expediente No. 2016820420104066E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por **falta de respuesta** respecto de la **Petición** radicada ante la empresa el **18 de marzo de 2016.**

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. **20168200086116 del 08 de septiembre de 2016**, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
LINA LUZ GUTIERREZ	7085280	RE3330201600791	18 de marzo de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. **20168201484371 del 08 de septiembre de 2016**, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. **20168201003552 del 12 de octubre de 2016**, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 18 de marzo de 2016; al escrito se le dio ampliación de términos el 12 de abril de 2016 por un periodo de treinta días con el fin de recopilar información, decisión que fue comunicada al usuario informándosele que se daría respuesta a su petición a más tardar el día 24 de mayo de 2016.

El 24 de mayo de 2016 la empresa dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición.

Posteriormente se envió citación para notificación personal, pero ante la no comparecencia del usuario se procedió a notificar por aviso el 25 de julio de 2016.

Con base en lo anterior solicita el archivo de la presente investigación.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. **20168201401001 del 25 de agosto de 2016**, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) **LINA LUZ GUTIERREZ**, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20165290280862 de fecha 2016-05-02.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Escrito de ampliación de términos
- Citación para la notificación personal
- Envío de la citación
- Aviso
- Entrega del aviso

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

Mediante auto de trámite No. **20168201907721 del 24 de octubre de 2016**, la Superintendencia le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

La empresa presentó alegatos señalando que recibió petición el 18 de marzo de 2016; al escrito se le dio ampliación de términos el 12 de abril de 2016 por un periodo de treinta días con el fin de recopilar información, decisión que fue comunicada al usuario informándosele que se daría respuesta a su petición a más tardar el día 24 de mayo de 2016.

El 24 de mayo de 2016 la empresa dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición.

Posteriormente se envió citación para notificación personal, pero ante la no comparecencia del usuario se procedió a notificar por aviso el 25 de julio de 2016. Por lo anterior solicita el archivo de la presente investigación.
7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día **18 de marzo de 2016,** por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día **12 de abril de 2016** para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. **probó** haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día **24 de mayo de 2016 (fl 6-7 de los descargos),** es decir, **por fuera** del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Es importante mencionar, que en el caso que nos ocupa se presenta respuesta extemporánea al derecho de petición, violando así el precepto del artículo 158 de la ley 142 de 1994 subrogado por el artículo 123 del decreto 2150 de 1995, al hacer una ampliación injustificada de términos al haber decretado pruebas para verificar la procedencia de la solicitud, cosa que no a las voces de la precitada normatividad no se encuentra permitido, pues la ampliación de términos halla su razón únicamente para que el usuario complemente una petición incompleta o para abrir a la etapa de pruebas.

Teniendo en cuenta que la respuesta fue extemporánea, este despacho no se pronunciara sobre si la misma fue de fondo, ni tampoco sobre el proceso de notificación de la decisión.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí** incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el **18 de marzo de**

2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

IX. DEL RECONOCIMIENTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

X. DE LA SANCIÓN A IMPONER Y DOSIMETRÍA SANCIONATORIA:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros…"* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) LINA LUZ GUTIERREZ; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[1].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por **LINA LUZ GUTIERREZ,** objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **LINA LUZ GUTIERREZ,** quien recibe notificaciones en la CARRERA 25 # 16 - 26 de la ciudad de FONSECA – LA GUAJIRA o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO BERNAL VILLATE Abogado(a) Contratista
Reviso: JORGE ANDRES GOMEZ ESGUERRA – Abogado(a) Contratista
Radicó: NACARDOZO

---

1 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000017505 DEL 2017-03-23
Expediente No. 2016820420104319E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor **JOSE LUIS NAVARRO**, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **20168200491622 de fecha 2016-06-22,** y expediente No. 2016820420104319E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por **falta de respuesta** respecto de la **Petición** radicada ante la empresa el **17 de Mayo de 2016**.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200095966 **del 08 de Octubre de 2016**, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
JOSE LUIS NAVARRO	6909687	Rad.RE7541201604619	17 de Mayo de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201738491 **del 08 de Octubre de 2016**, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168201130162 **del 04 de Noviembre de 2016**, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 17 de Mayo de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201743681 **del 09 de Octubre de 2016**, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) **JOSE LUIS NAVARRO**, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200491622 de fecha 2016-06-22.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal
- Envío de la citación
- Aviso
- Entrega del aviso
- Oficio de descargos y anexos del 04 de Noviembre de 2016

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

A través de radicado 20168202063861 **del 03 de Noviembre de 2016** le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Que la empresa recibió petición el 17 de Mayo de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día **17 de Mayo de 2016,** por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día **08 de Junio de 2016** para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. **probó** haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día **07 de Junio de 2016 (fl 06 de descargos),** es decir, **dentro** del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa **no probó** el envío de la citación al usuario(a) dentro de los cinco días posteriores al de emitir respuesta, incumpliendo de esta manera con el Artículo 68 del CPACA.

Por lo anterior, el despacho no procederá a analizar el trámite de notificación por aviso, debido a la falta de prueba del envío de la citación.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de **Anular factura, exonerar de pago** y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa, es decir que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí** incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el **17 de Mayo de 2016**, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

IX. DEL RECONOCIMIENTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

1 Sentencia T-149/13

Como consecuencia de lo anterior el despacho procederá al reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones radicadas ante la empresa que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios.

X. DE LA SANCIÓN A IMPONER Y DOSIMETRÍA SANCIONATORIA:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago*

derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros…" Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,000.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,000.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) JOSE LUIS NAVARRO; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por **JOSE LUIS NAVARRO,** objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **JOSE LUIS NAVARRO,** quien recibe notificaciones en la CALLE 4 NO 6 - 31 BARRIO SIMON BOLIVAR de la ciudad de PALMAR DE VARELA – ATLANTICO o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO GONZALEZ PULIDO Abogado(a) Contratista
Reviso: ANA MARIA MASSO LOPEZ – Abogado(a) Contratista
Radicó: DAGONZALEZ

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000018375 DEL 2017-03-23
Expediente No. 2016820420105518E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor **IVONE HERNANDEZ**, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **20168200317432 de fecha 2016-04-27,** y expediente No. 2016820420105518E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por **falta de respuesta** respecto de la **Petición** radicada ante la empresa el **12 de abril de 2016**.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. **20168200101666 del 10 de octubre de 2016 de 2016**, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
IVONE HERNANDEZ	5873363	135717	12 de abril de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. **20168201753911 del 10 de octubre de 2016**, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. **20168201339522 del 14 de diciembre de 2016**, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

La empresa recibió la petición elevada por la usuaria el día 04 de febrero de 2016; y el 18 de febrero de la misma anualidad se dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición.

De manera posterior se procedió a enviar la citación de notificación personal a la dirección designada por la usuaria para recibir notificaciones, mediante guía de correo certificado.

Debido a que la usuaria no se presentó para llevar a cabo la notificación personal de la contestación, se dio cumplimiento a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y se envió el aviso de notificación con guía de correo certificado.

Con base en lo anterior solicita el archivo de la presente investigación y que se exonere a la empresa del cargo que se le imputa.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. **20168201755911 del 10 de octubre de 2016**, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) **IVONE HERNANDEZ**, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200317432 de fecha 2016-04-27.
- Derecho de Petición con fecha del 12 de abril de 2014
- Las demás aportadas junto con el escrito de solicitud del Silencio Administrativo Positivo.

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición con fecha del 18 de febrero de 2016
- Citación para la notificación personal
- Notificación por aviso.
- Escrito presentado por el usuario.

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

La Superintendencia a través de radicado **N° 20168202224201 del 18 de noviembre de 2016** le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Reitera su posición y los argumentos esgrimidos en el escrito de descargos, en el entendido de que la empresa dio el trámite correspondiente y establecido por la ley, a la petición elevada por la usuaria.

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día **12 de abril de 2016,** por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día **02 de mayo de 2016** para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. **no probó** haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación.

Lo anterior, en virtud a que revisado el acervo probatorio que reposa en el expediente, no se encontró prueba alguna del acto por medio del cual la empresa haya dado respuesta a la petición elevada por la usuaria el día **12 de abril de 2016**. Este despacho advierte, que la empresa aportó documentos pertenecientes a otra petición más no, de la que se encuentra bajo estudio.

Al respecto cabe resaltar que la Corte Constitucional, respecto a la carga de la prueba por parte de las partes involucradas en el derecho de petición, mediante Sentencia T-1160ª de 2001 expresó: "*La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y* ***la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente****. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder" (subrayado y negrilla fuera de texto).*

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí** incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el **12 de abril de 2016**, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

IX. DEL RECONOCIMIENTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Como consecuencia de lo anterior el despacho procederá al reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones radicadas ante la empresa que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios.

X. DE LA SANCIÓN A IMPONER Y DOSIMETRÍA SANCIONATORIA:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) IVONE HERNANDEZ; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[1].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por **IVONE HERNANDEZ,** objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **IVONE HERNANDEZ,** quien recibe notificaciones en la CARRERA 32 NO 31 - 21 de la ciudad de COROZAL – SUCRE o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: Tatiana Carolina Trujillo Rozo Abogado(a) Contratista
Reviso: Noel Andres Cardozo Tavera– Abogado(a) Contratista
Expediente: 2016820420105518E
Radicó: DABERNAL

---

1 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000019255 DEL 2017-03-23
Expediente No. 201682042010375E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor **BETTY MARIELA CALEDRON**, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **20168200362982 de fecha 2016-05-13,** y expediente No. 201682042010375E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por **falta de respuesta** respecto de la **Petición** radicada ante la empresa el **6 de Abril de 2016**.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200079946 **del 04 de Agosto de 2016**, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
BETTY MARIELA CALEDRON	6903202	RE3110201605767	6 de Abril de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168201261471 **del 04 de Agosto de 2016**, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168200947332 **del 30 de Septiembre de 2016**, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 6 de Abril de 2016; y el 12 de Enero de 2016 dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición.

Posteriormente se envió citación para notificación personal 12 de Enero de 2016.

Que en cumplimiento de los requisitos de notificación contemplados en el Art. 69 de CPACA se procedió a notificar por aviso dentro de los términos establecidos por la ley

Que con base en lo anterior solicita tener en cuenta los argumentos y todas las pruebas que se han aportado, en consecuencia exoneraran la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., del cargo que se le imputa y que no se inicie tramite sancionatorio.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168201257661 **del 04 de Agosto de 2016**, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) **BETTY MARIELA CALEDRON**, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200362982 de fecha 2016-05-13.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal
- Aviso

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

Mediante radicado 20168201666371 **del 30 de Septiembre de 2016** la Superintendencia le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Por medio de radicado No. 20168201152202 **del 10 de Noviembre de 2016**, la empresa investigada presento alegatos, en los cuales reitera lo señalado en los descargos presentados con radicado No. 20168200947332 **del 30 de Septiembre de 2016.**

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día **6 de Abril de 2016,** por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día **26 de Abril de 2016** para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. **no probó** haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación.

Al respecto cabe resaltar que la Corte Constitucional, respecto a la carga de la prueba por parte de las partes involucradas en el derecho de petición, mediante Sentencia T-1160ª de 2001 expresó: "*La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y* ***la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente****. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder" (subrayado y negrilla fuera de texto).*

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí** incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el **6 de Abril de 2016**, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

IX. DEL RECONOCIMIENTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Como consecuencia de lo anterior el despacho procederá al reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones radicadas ante la empresa que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios.

X. DE LA SANCIÓN A IMPONER Y DOSIMETRÍA SANCIONATORIA:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago*

derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros…" Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) BETTY MARIELA CALEDRON; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[1].

---

1 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por **BETTY MARIELA CALEDRON,** objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **BETTY MARIELA CALEDRON,** quien recibe notificaciones en la MANZANA 03 CASA 16 BARRIO GARUPAL 1ERA ETAPA de la ciudad de VALLEDUPAR – CESAR o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó FABIAN JOSE HERRERA LOZANO Abogado(a) Contratista
Reviso: LUIS ERNESTO FIGUEROA SAMANIEGO – Abogado(a) Contratista
Expediente: 2016820420103775E
Radicó: DABERNAL

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000046895 DEL 2017-04-05
Expediente No. 2016820420102325E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor **SANDRA CASTELLON**, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **20168200319962 de fecha 2016-04-28,** y expediente No. 2016820420102325E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por **falta de respuesta** respecto la **Petición** radicada ante la empresa el **29 de marzo de 2016.**

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. **20168200085136 del 07 de septiembre de 2016**, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
SANDRA CASTELLON	1123672	Re2230201601171	29 de marzo de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. **20168201480111 del 07 de septiembre de 2016**, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. **20168201081342 del 26 de octubre de 2016**, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 29 de marzo de 2016, y el 18 de abril del mismo año dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición.

Posteriormente se envió citación para notificación personal al usuario, quien comparecio a notificarse el 26 de abril de 2016.

Con base en lo anterior solicita el archivo de la presente investigación.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. **20168201500761 del 09 de septiembre de 2016**, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) **SANDRA CASTELLON**, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

V. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200319962 de fecha 2016-04-28.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la petición
- Citación para la notificación personal
- Constancia de notificación personal

VI. TRASLADO PARA ALEGATOS

Mediante auto de trámite No. **20168202018811 del 01 de noviembre de 2016**, la Superintendencia le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

No presentó alegatos

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VIII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de

éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

Ahora bien, en el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día ***29 de marzo de 2016*** por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día **18 de abril de 2016** para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. **probó** haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día **18 de abril de 2016 (fl 6-9 descargos)** es decir, **dentro** del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa **no probó** el envío de la citación al usuario(a) dentro de los cinco días posteriores al de emitir respuesta, lo que lleva a determinar que la empresa incumplió lo preceptuado en el Artículo 68 del CPACA, pues si bien a folio 12 de los descargos se encuentra constancia de notificación personal de fecha 26 de abril de 2016, esta se encuentra fuera del termino antes señalado, pues teniendo en cuenta que se dio respuesta el 18 de abril de 2016, la empresa tenía hasta el 25 de abril de 2016 para enviar el citatorio, y el 26 de abril debía enviar el aviso, y teniendo en cuenta que la usuaria compareció hasta el sexto día después de dada la respuesta, tal acto de notificación no puede convalidarse dada la falta de prueba de envió del citatorio.

Por lo anterior, el despacho no procederá a analizar el trámite de notificación por aviso, debido a la falta de prueba del envío de la citación.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de **Facturación – cobro de consumos dejados de facturar**; y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa; es decir, que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

---

1 Sentencia T-149/13

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí** incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el ***29 de marzo de 2016,*** por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

XI. DEL RECONOCIMIENTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

X. DE LA SANCIÓN A IMPONER Y DOSIMETRÍA SANCIONATORIA:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) SANDRA CASTELLON; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por **SANDRA CASTELLON,** objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **SANDRA CASTELLON,** quien recibe notificaciones en la CALLE 13 NO 31 - 214 BARRIO EL RECREO de la ciudad de TURBACO – BOLIVAR o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO BERNAL VILLATE Abogado(a) Contratista
Reviso: JORGE ANDRES GOMEZ ESGUERRA – Abogado(a) Contratista
Radicó: NACARDOZO

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000046925 DEL 2017-04-05
Expediente No. 2016820420102371E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor **CRISTIAN ANDRES CHAPUIS**, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **20165290241072 de fecha 2016-04-19,** y expediente No. 2016820420102371E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por **falta de respuesta** respecto de la **Petición** radicada ante la empresa el **23 de marzo de 2016.**

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. **20168200084896 del 07 de septiembre de 2016**, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
CRISTIAN ANDRES CHAPUIS	2266053	FR41102014111842	23 de marzo de 2016

II. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

III. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Calle 19 No. 13ª-12, Piso 2, Bogotá, Colombia - código postal: 110311
Carrera 34 No. 54-92 - Bucaramanga, Colombia - código postal: 680003
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 - Cali, Colombia - código postal: 760046
Carrera 59 No. 75 -134 Barranquilla, Colombia - código postal: 080001
Calle 32 F Diagonal 74 B-76 Medellín, Colombia - código postal: 050031
www.superservicios.gov.co

Mediante oficio radicado bajo el No. **20168201479871 del 07 de septiembre de 2016**, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. **20168201073022 del 25 de octubre de 2016**, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 23 de marzo de 2016; y el 14 de abril del mismo año dio respuesta de fondo, clara y congruente a la petición.

Posteriormente se envió citación para notificación personal al usuario, pero ante su no comparecencia se envió y publicó aviso el 27 de abril de 2016.

Con base en lo anterior solicita el archivo de la presente investigación.

IV. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS
V.

Mediante radicado No. **20168201500521 del 09 de septiembre de 2016**, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) **CRISTIAN ANDRES CHAPUIS**, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

VI. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20165290241072 de fecha 2016-04-19.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la petición
- Citación para la notificación personal
- Envió de la citación
- Aviso
- Envió aviso
- Publicación del aviso en la entidad

VII. TRASLADO PARA ALEGATOS

Mediante auto de trámite No. **20168202018611 del 01 de noviembre de 2016**, la Superintendencia le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VIII. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa
No presentó alegatos

7.2 Del usuario
No presentó alegatos

IX. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios, dispone que "*De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.*
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día **23 de marzo de 2016,** por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día **14 de abril de 2016** para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. **probó** haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día **14 de abril de 2016 (fl 6-13 descargos),** es decir, **dentro** del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Respecto del proceso de notificación personal que la empresa debió surtir, esta Superintendencia encuentra que la empresa envió la citación al usuario(a), el día **19 de abril de 2016 (fl 26 descargos),** a través de la a través de la empresa **de correo LECTA.**

Al no haberse acercado el(a) usuario(a) a recibir notificación personal de la respuesta, se observa que esta procede a notificar por aviso el **28 de abril de 2016 (fl 25),** obrando prueba de que fue devuelto.

Teniendo en cuenta que no fue posible la entrega del aviso, la empresa debió proceder conforme lo establece el artículo 69 del CPACA "*el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso*".

Al analizar el caudal probatorio que reposa en el expediente, observa el despacho que la empresa no cumplió con el requisito de publicar el aviso en página web ni en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha determinado que "...La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente (...) la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas

ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado."[1]

En el caso bajo estudio tenemos que la petición es de **Prestación – cobro de consumos dejados de facturar**; y sobre este tema en particular es que se pronuncia la empresa; es decir, que se cumplió con el requisito de emitir respuesta de fondo, clara y congruente.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.**, **sí** incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el **23 de marzo de 2016**, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

XI. DEL RECONOCIMIENTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Consecuencia de lo anterior deberá analizarse el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios; y de acuerdo al caudal probatorio, la petición está en consonancia con los parámetros legales.

Por lo anterior el despacho procede a reconocer los efectos del acto ficto.

X. DE LA SANCIÓN A IMPONER Y DOSIMETRÍA SANCIONATORIA:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad

---

1 Sentencia T-149/13

económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS** (**$13,789,100.00**), por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS ($13,789,100:00)**, la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) CRISTIAN ANDRES CHAPUIS; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[2].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por **CRISTIAN ANDRES CHAPUIS,** objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **CRISTIAN ANDRES CHAPUIS,** quien recibe notificaciones en la CALLE 42 NUMERO 50 36 de la ciudad de BARRANQUILLA – ATLANTICO o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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 que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

---

2 Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO BERNAL VILLATE Abogado(a) Contratista
Reviso: JORGE ANDRES GOMEZ ESGUERRA – Abogado(a) Contratista
Radicó: NACARDOZO

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20178000023265 DEL 2017-03-24
Expediente No. 2016820420102767E

Por la cual se resuelve una investigación por Silencio Administrativo

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996; la Ley 1437 de 2011 en concordancia con la Ley 1755 de 2015; y la Resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

I. HECHOS

El(a) señor ARMANDO GRANADOS MALDONADO, actuando como Suscriptor y/o Usuario(a), mediante comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número 20168200360772 de fecha 2016-05-13, y expediente No. 2016820420102767E, presentó solicitud para que se investigara a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., por presuntamente haber incurrido en incumplimiento a lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 (Silencio Administrativo Positivo), por falta de respuesta respecto de la Petición radicada ante la empresa el 19 de Febrero de 2016.

En mérito de lo anterior, esta Dirección Territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. profiriendo Auto de Apertura de Investigación y Pliego de Cargos No. 20168200065996 del 24 de Junio de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información señalada en el cuadro siguiente le fue notificado al prestador por aviso.

Nombre Usuario(a)	No. De suscriptor	Radicado ESP	Fecha
ARMANDO GRANADOS MALDONADO	1010591	RE3410201604074	19 de Febrero de 2016

I. NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS

Se entrará a establecer si la empresa investigada infringió lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995.

II. DESCARGOS PRESENTADOS POR LA EMPRESA

Mediante oficio radicado bajo el No. 20168200912231 del 24 de Junio de 2016, esta Dirección Territorial le comunicó a la Empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., el pliego de cargos referido, con el propósito que presentara escrito de descargos a la imputación formulada.

El(a) Doctor(a) JOSÉ GARCIA SANLEANDRO actuando como representante legal de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., mediante oficio radicado ante esta entidad bajo el No. 20168200688712 del 05 de Agosto de 2016, presentó descargos, manifestando en síntesis lo siguiente:

RAZONES DE DEFENSA:

Que la empresa recibió petición el 19 de Febrero de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

III. COMUNICACIÓN DE SAP A TERCEROS

Mediante radicado No. 20168200910141 del 24 de Junio de 2016, este despacho le comunicó al(a) Señor(a) ARMANDO GRANADOS MALDONADO, que con fundamento en el Artículo 37 y 38 de la Ley 1437 de 2.011, puede solicitar se le reconozca su calidad de tercero afectado, para gozar de los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien es parte, para lo cual, se le pusieron en conocimiento los requisitos que debía cumplir.

IV. PRUEBAS

5.1. Aportadas por el usuario

- Solicitud de Silencio Administrativo Positivo con radicado No. 20168200360772 de fecha 2016-05-13.
- Derecho de Petición

5.2. Aportadas por la Empresa:

- Respuesta a la Petición
- Citación para la notificación personal
- Aviso
- Oficio de descargos y anexos del 05 de Agosto de 2016

V. TRASLADO PARA ALEGATOS

A través de radicado 20168201915511 del 24 de Octubre de 2016 le corrió traslado a las partes para que presentaran sus alegatos de conclusión.

VI. ALEGATOS DE LAS PARTES

7.1 De la empresa

Que la empresa recibió petición el 19 de Febrero de 2016; y obró de forma diligente en cada actuación, cumpliendo con las normas aplicables al derecho de petición en cuanto a términos y medios de notificación.

7.2 Del usuario

No presentó alegatos

VII. ANÁLISIS DEL CASO

Configuración del silencio administrativo positivo

Conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la relación entre usuario y empresa se rige a través del contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes, siendo de la esencia de éste que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos a tal contrato (artículos 128 y 152).

En este contexto se encuentra que el artículo 158 de la citada Ley, subrogado por el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, que consagra expresamente la ocurrencia del silencio

presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.
Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto"

Ahora, el silencio administrativo puede materializarse por falta de respuesta, la cual de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional puede materializarse por falta de respuesta oportuna, falta de respuesta de fondo e indebida notificación.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición fue radicada el día 19 de Febrero de 2016, por lo que contabilizados los quince días hábiles desde la fecha de presentación de la petición, se tiene que la empresa tenía plazo hasta el día 10 de Marzo de 2016 para emitir respuesta; y la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. probó haber emitido respuesta a la petición objeto de la presente investigación, el día 25 de Abril de 2016 (fl 06 de descargos), es decir, dentro del término dispuesto en el art. 158 de la ley 142 de 1.994.

Esta superintendencia aclara que si bien la empresa expidió una respuesta al usuario el dia 10 de Marzo de 2016 con el propósito de ampliar los términos para dar respuesta a la petición, al no especificar cuál es la prueba que realizaría y su necesidad se tiene como indebida esta ampliación de términos por tanto la respuesta de fondo, o sea la del 25 de Abril de 2016 es extemporánea; además no se cuenta con la constancia de envío de comunicación para ampliación de términos.

Teniendo en cuenta que la respuesta fue extemporánea, este despacho no se pronunciara sobre si la misma fue de fondo, ni tampoco sobre el proceso de notificación de la decisión.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., sí incurrió en un Silencio Administrativo Positivo por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el 19 de Febrero de 2016, por lo que se debe estudiar la sanción a imponer con base en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

VIII. DEL RECONOCIMIENTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Como consecuencia de lo anterior el despacho procederá al reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones radicadas ante la empresa que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios.

IX. DE LA SANCIÓN A IMPONER Y DOSIMETRÍA SANCIONATORIA:

De acuerdo con el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras de servicios públicos son sujetas de control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por su parte el artículo 81 de la Ley 142 ibíd., modificado por el artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá imponer sanciones a quienes violen las normas a las que deban estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta, entre ellas multas hasta por el equivalente a dos mil (2.000) SMMLV para personas naturales y hasta por el equivalente a cien mil (100.000) SMMLV para personas jurídicas.

En la misma línea, el parágrafo 1 del artículo en mención dispone que el Gobierno nacional reglamentará los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas que puede imponer la SSPD, teniendo en cuenta los criterios como el impacto de la infracción sobre la prestación del servicio, el tiempo durante el cual se presentó la infracción, el número de

usuarios afectados, el beneficio obtenido por el infractor, la cuota del mercado o el beneficio económico que se hubiere obtenido producto de la infracción.

También es imperioso que se tengan en cuenta circunstancias de agravación y de atenuación, como el factor de reincidencia, la existencia de antecedentes en relación con incumplimiento de compromisos adquiridos o de órdenes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la colaboración con las autoridades en el conocimiento o en la investigación de la conducta.

Ahora bien, el Gobierno nacional expidió el Decreto 281 del 22 de febrero de 2017, mediante el cual fijó los criterios y la metodología para graduar y calcular las multas por parte de la SSPD, por infracciones relacionadas con energía; para lo cual se hizo una clasificación, correspondiéndole al grupo I, las conductas relativas a la falta de respuesta o respuesta inadecuada de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los usuarios de acuerdo con el artículo 123 del Decreto 2150 de 1993.

En la norma referida encontramos que además de los criterios ya expuestos, en virtud de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, la SSPD debe tener en cuenta la capacidad económica y financiera de la prestadora, de manera tal que no se afecte la eficiente prestación del servicio.

A juicio de la Corte Constitucional[1] a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

Dicho lo anterior, procede el despacho a realizar un análisis de la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción a imponer a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., en el siguiente sentido:

Que mediante Resolución No. 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, la SSPD tomó posesión de los bienes, haberes y negocios de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., principalmente porque los expertos financieros contratados por el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, manifestaron mediante radicado 20165290759202 que *"La revisión hasta la fecha evidencia una empresa en situación financiera precaria que, con los niveles actuales de deuda neta, capital y generación operacional de caja, tendrá dificultad para poder cumplir tanto con las obligaciones de pago derivadas de su operación corriente, como con sus compromisos a largo plazo con terceros..."* Adicionalmente la crítica situación financiera de la empresa no le permite garantizar la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica a sus usuarios finales.

Aunado a lo anterior, para la imposición de la sanción el despacho tendrá en cuenta el grado de impacto de la infracción sobre la prestación del servicio público; que el número de usuarios afectados con la infracción es igual a **uno**; y que el tiempo de duración de la infracción ha superado los **tres** meses, término plausible en el cual la prestadora debió acceder al reconocimiento del acto ficto positivo.

En cuanto a la cuota de mercado y el beneficio económico obtenido por la empresa producto de la infracción, considera el despacho que no existen elementos probatorios que le permitan al despacho graduar la sanción con base en estos criterios, pues la investigación está encaminada a determinar la efectiva vulneración del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

Por otro lado, es imperioso que el despacho tenga en cuenta que, como circunstancias de agravación de la sanción, se encuentra la reincidencia de la conducta por parte de la prestadora tal como consta en el aplicativo de sancionados de la SSPD, en número tal, que permiten inferir que esta conducta obedece a un comportamiento sistemático, encaminado a omitir su deber de respuesta en debida forma.

Finalmente, del caudal probatorio que reposa en el expediente virtual el despacho infiere que no existen circunstancias de atenuación de la sanción.

En virtud de lo anterior; considera el despacho que la conducta enrostrada a la prestadora es merecedora de una sanción, por la comprobada afectación al bien jurídico tutelado que, en este caso se trata de un iusfundamental como lo es el derecho de petición, razón por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impone sanción en la modalidad de **MULTA**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS ($13,789,100.00)**, por estar plenamente probado que la prestadora incurrió en la violación del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual fue subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996.

En mérito de lo expuesto, este despacho:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER SANCIÓN en la modalidad de **MULTA** a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con NIT **8020076706**, consistente en **VEINTE SALARIO(S) MINIMO(S) LEGAL(ES) MENSUAL(ES) VIGENTE(S)**, equivalente a la suma de **TRECE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS CON CERO CENTAVOS ($13,789,100.00)**, la cual se hará efectiva en el término de **10 DIAS** hábiles contados a partir de la ejecutoria de esta Resolución, dentro de las diligencias impetradas por el(a) señor(a) ARMANDO GRANADOS MALDONADO; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

Parágrafo: Una vez en firme la presente resolución, la sanción impuesta deberá ser cancelada en efectivo o en cheque. El Prestador deberá acreditar el pago de la multa dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de este acto administrativo[1].

Para realizar el pago de la obligación puede ingresar al sitio WEB http://www.superservicios.gov.co y a través del vínculo "Pagos" acceder al formato. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 – 2812 - 2393 - 2811 - 2332 o escribir al correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

La imposibilidad de acceder al formato de pago no exime al responsable de darle cumplimiento a la obligación dentro del término otorgado para el pago oportuno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Se ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo relacionado con la petición presentada por **ARMANDO GRANADOS MALDONADO,** objeto de la presente investigación, atendiendo a las consideraciones del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor(a) **ARMANDO GRANADOS MALDONADO,** quien recibe notificaciones en la CALLE 4 # 12 - 02 PESCAITO de la ciudad de SANTAMARTA – MAGDALENA o en el correo electrónico que repose en el expediente virtual.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución JOSÉ GARCIA SANLEANDRO en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces, quien para el efecto puede ser citado en la CARRERA 55 No. 72 - 109 PISO 7 de BARRANQUILLA-ATLANTICO, 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

---

1 Los actos administrativos quedarán en firme:
1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica que repose en el expediente virtual de la investigación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución sólo procede el Recurso de Reposición ante la Directora General Territorial, el que deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial

Proyectó: DIEGO ALEJANDRO BERNAL VILLATE Abogado(a) Contratista
Reviso: JORGE ANDRES GOMEZ ESGUERRA – Abogado(a) Contratista
Radicó: DABERNAL

Fecha Recepción: 2017-05-11 17:27:11.0
Remitente: no-reply@certificado.4-72.com.co
Destinatario: sspd@superservicios.gov.co
CC:
Asunto: Error06 [COMUNICACION ELECTRONICA ESP [20178000350881]]
Lleida.net

Lo sentimos, ha habido un error

No hemos podido procesar tu email certificado. El correo **no puede superar 20 MB de tamaño**. Por favor, reduce el tamaño del adjunto y vuelve a intentarlo. El e-mail se ha enviado desde la dirección "sspd@superservicios.gov.co" al destinatario "serviciosjuridicoseca@electricaribe.com".



Ésta es una respuesta automática del sistema. Si deseas ponerte en contacto con nosotros, puedes hacerlo por correo a servicioalcliente@4-72.com.co o en el teléfono 57-1 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210

Ref.Id:149421767203804

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

DNP Departamento Nacional de Planeación

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20178000354431**
Fecha: **27/04/2017**

Bogotá, D.C.

Bogotá,

Señor(a)
MELIDA ROSA ARENAS
CALLE 12 NO 18 - 52

FONSECA- LA GUAJIRA

Asunto: Citación para notificación personal. Resolución No. SSPD **20178000023185** de fecha **24/03/2017**
Expediente No. **2016820420102750E**

Respetado(a) Señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en lo dispuesto en el Título III capítulos III y V del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011, el cual prevé el Procedimiento Administrativo Sancionatorio, me permito citarlo(a) para que comparezca a la Dirección General Territorial, ubicada en la Calle 19 No. 13 A -12 - Bogotá D.C., de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., con el propósito de notificarla personalmente la resolución No. SSPD. **20178000023185** de fecha **24/03/2017**

Si usted no se presenta a notificarse personalmente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio; con fundamento en lo previsto en el artículo 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a surtir la notificación por **Aviso** con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

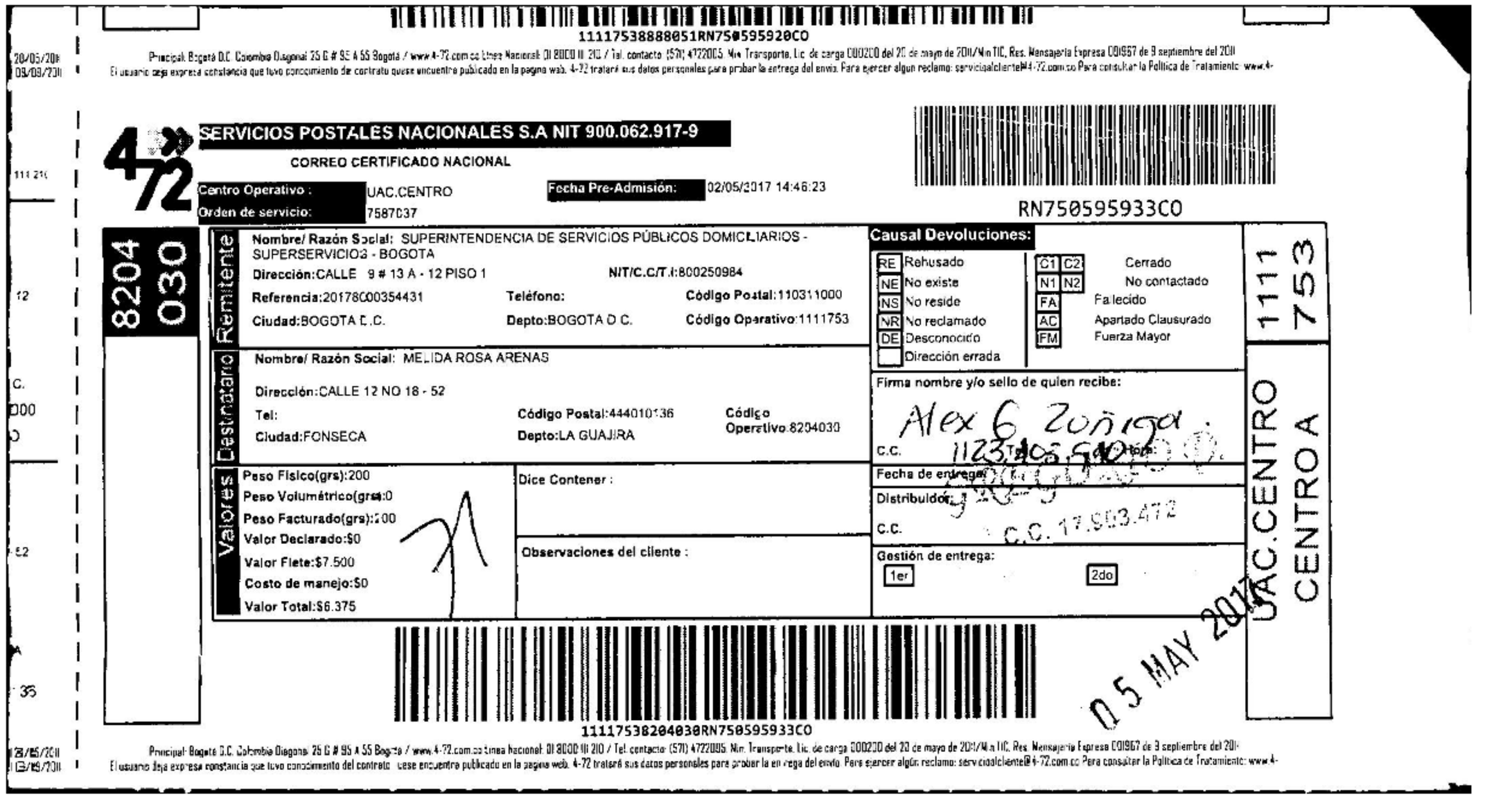
Para la notificación personal por favor presentarse con cédula de ciudadanía, autorización o poder para notificarse según el caso. Su trámite puede consultarlo en la página web www.superservicios.gov.co, consulta tramites, ingresando el número de radicado 20168200360832; también puede comunicarse con la línea gratuita desde cualquier lugar del país 018000910305, o a la línea del Call Center de la Superintendencia en Bogotá 6913006 de lunes a viernes 7 a.m. a 4 p.m. donde cualquier profesional con gusto lo atenderá.

Para la notificación personal le solicitamos que por favor porte el documento de identificación personal, con la carta de autorización o poder para notificarse, según el caso.

JENNY ELIZABETH LINDO DIAZ
Directora General Territorial
Proyectó: Jairo Blandón – Contratista
Revisó: Noel Cardozo - contratista

SISTEMA CERTIFICADO NTCGP 1000 SGS
C014/5927

Entregando lo mejor de
los colombianos



Código Postal: 110911
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 472 2005
Línea Nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20188001180581
Fecha: 2018-08-21

GD-F-041 V.2

Bogotá,

Señor(a)

REPRESENTANTE LEGAL
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.
CARRERA 55 NO. 72 - 109 PISO 7

BARRANQUILLA- ATLANTICO

Asunto: Citación para notificación personal. Resolución No. SSPD **20178000023185** de fecha **24/03/2017** Expediente No. **2016820420102750E**.

Respetado(a) Señor (a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el cual prevé que la notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará de la forma prevista en los artículos 67,68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por tanto, en cumplimiento de esta normativa, me permito citarlo (a) para que comparezca ante la Superservicios – Dirección General Territorial, ubicada en la Carrera 30 No. 25 – 90 SuperCADE Centro Administrativo Distrital en la ciudad de Bogotá, de Lunes a Viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., a fin de que le sea notificado personalmente la Resolución de la referencia.

Si usted no se presenta a notificarse personalmente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio; con fundamento en lo previsto en el artículo 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se procederá a surtir la notificación por Aviso con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para la notificación personal por favor presentarse con cédula de ciudadanía, autorización o poder para notificarse según el caso. Su trámite puede consultarlo en la página web www.superservicios.gov.co, consulta trámites, ingresando el número de radicado 20168200360832, también puede comunicarse con la línea gratuita 018000910305 desde cualquier lugar del país, o a la línea del Call Center de la Superintendencia en Bogotá 6913006 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., donde cualquier profesional con gusto lo atenderá.

JENNY LINDO DIAZ
Directora General Territorial

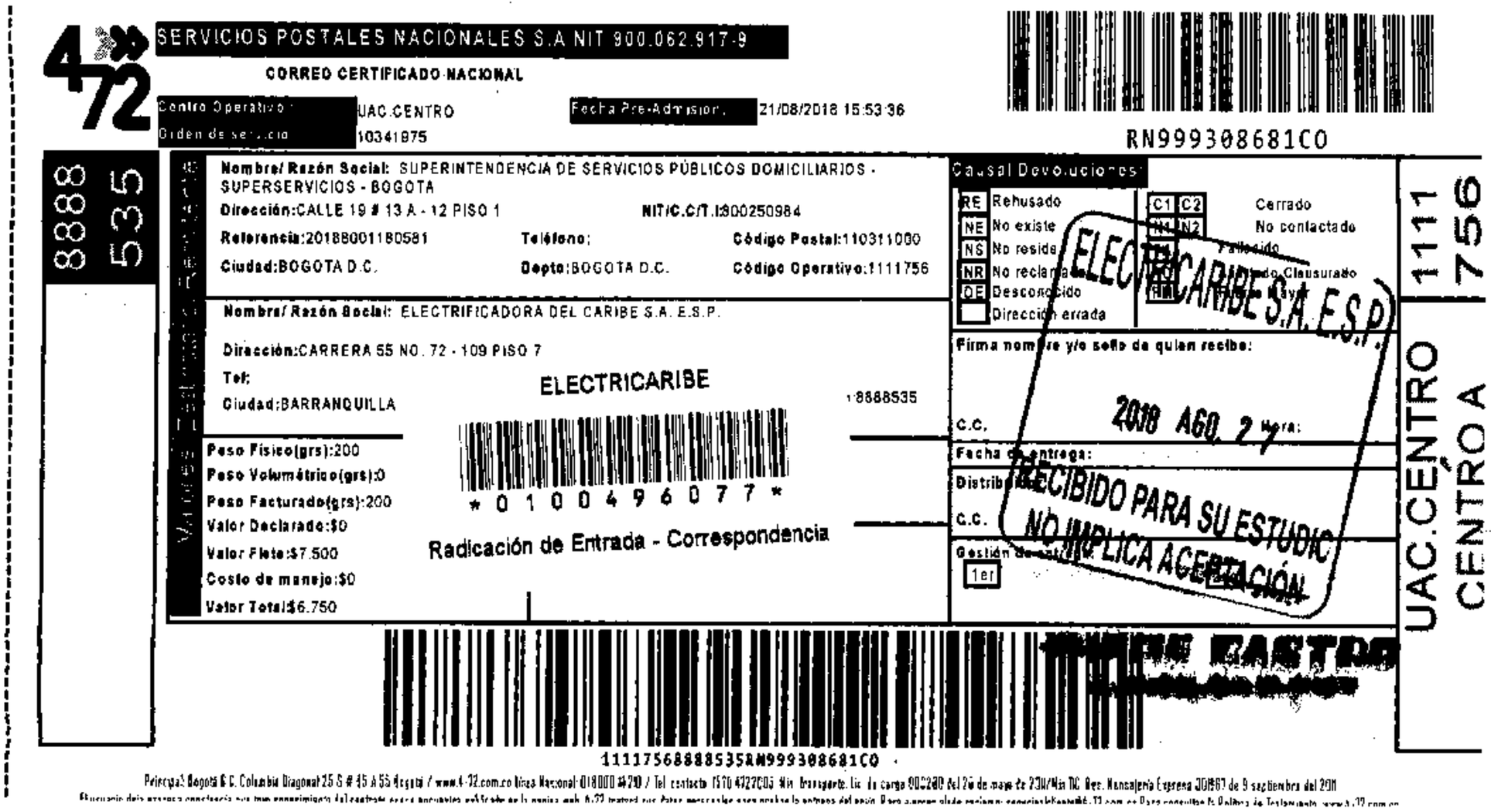
Proyectó: JOSEPH DAVID CASTAÑEDA VARGAS

C014/5927

C014/5927

Entregando lo mejor de
los colombianos

4-72



Código Postal: 110911
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 472 2005
Línea Nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co

Fecha Recepción:	2019-09-09 17:42:44.0
Remitente:	no-reply@certificado.4-72.com.co
Destinatario:	sspd@superservicios.gov.co
CC:	
Asunto:	OPENED: [NOTIFICACION POR AVISO EMPRESA REP [20195000728591] (EMAIL CERTIFICADO de sspd@superservicios.gov.co)]

Lleida.net

Acuse de visualización

Información detallada del acuse de visualización:

Remitente	sspd@superservicios.gov.co
Destinatario	serviciosjuridicoseca@electricaribe.co
Asunto	NOTIFICACION POR AVISO EMPRESA REP [20195000728591] (EMAIL CERTIFICADO de sspd@superservicios.gov.co)

Referencia ID certificado emitido E16696494-S

Fecha y hora de envío:
9 de Septiembre de 2019 (14:34 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega:
9 de Septiembre de 2019 (14:34 GMT -05:00)

Fecha y hora de visualización:
9 de Septiembre de 2019 (16:46 GMT -05:00)

Detalles técnicos:
IP 190.131.248.251
User agent Mozilla/4.0 (compatible; ms-office; MSOffice 16)

El servicio de envíos de Colombia 4-72

Ésta es una respuesta automática del sistema. Si deseas ponerte en contacto con nosotros, puedes hacerlo por correo a servicioalclionte@4-72.com.co o en el teléfono 57-1 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210

Ref.Id:156791828520501

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
V 5.2

RADICADO NO:	20188201248752
Dependencia rad:	DIRECCION TERRITORIAL NORTE
Fecha de Generación:	11/09/2018 16:48:32

Fecha Recepción:	Tue Sep 11 00:00:00 COT 2018
Remitente:	documentoseca@electricaribe.co
Destinatario:	dtnorte@superservicios.gov.co
CC:	
Asunto:	REP VS RES - 20178000023185 - NIC5667870 -FL3

Señores:

Direccion Territorial Norte

REP VS RES - 20178000023185 - NIC5667870 -FL3

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20198000704191
Fecha: 2019-08-29

PS-F-044 V.3

Bogotá D.C,

Señor(a)
MELIDA ROSA ARENAS
CALLE 12 NO 18 - 52
FONSECA- LA GUAJIRA

REF.: Comunicación Resolución No. SSPD **20198000030975** del **27/08/2019**
Expediente: **2016820420102750E**

Respetado (a) Señor (a):

Nos permitimos comunicarle que la Dirección General Territorial profirió Resolución SSPD No. **20198000030975** del **27/08/2019** mediante la cual se decide un(a) **RECURSO DE REPOSICION** radicada(o) bajo el No. **20188201248752**.

Adicionalmente, se advierte que frente a este acto administrativo no procede recurso, de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 38 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

BIBIANA GUERRERO
Directora General Territorial

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante resolución No. SSPD20181000120415 del 25/09/2018
Proyectó: MARIA ISABEL RUGET BLANCO

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS CO 14/5926

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20198000030975 DEL 27/08/2019
Expediente No. 2016820420102750E
Por la cual se decide un Recurso de Reposición

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del decreto 2150 de 1995 y el artículo 9 del decreto 2223 de 1996; la ley 1437 de 2011 modificado por la ley 1755 de 2015; y la resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016, modificada y aclarada por la resolución SSPD No. 20181000130235 del 06 de noviembre de 2018.

I. ANTECEDENTES

1. Ésta dirección general territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. por solicitud del usuario **MELIDA ROSA ARENAS** a través del radicado 20168200360832 del 13 de mayo de 2016 profiriendo auto de apertura de investigación y pliego de cargos No. 20168200065966 del 24 de junio de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información del usuario le fue notificado al prestador.

2. Surtido el procedimiento administrativo sancionatorio y agotadas las etapas procesales respectivas este Despacho mediante resolución SSPD No. 20178000023185 del 24/03/2017, impuso sanción en la modalidad de amonestación contra la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con número de NIT 8020076706, al encontrar probado que había violado artículo 158 de la ley 142 de 1.994 el cual fue subrogado por los artículos 123 del decreto 2150 de 1995; por la ocurrencia del silencio administrativo positivo por la falta de respuesta en debida forma a la petición del(a) usuario(a) presentada el 15 de marzo de 2016 y así mismo, se reconocieron los efectos del silencios administrativo a favor del(a) usuario(a), identificado con código No. 5667870.

3. Que la anterior resolución le fue notificada a las partes de conformidad con en el artículo 67, 68 y 69 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

4. Que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. - ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. - ANGELA PATRICIA ROJAS COMBARIZA, interpuso ante este Despacho recurso de reposición mediante escrito radicado No. 20188201248752 del 11/09/2018, al haber sido notificada de la decisión, documento que reposa en el citado expediente.

II. ANÁLISIS

Procede el Despacho a considerar el recurso de reposición interpuesto por la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., contra la resolución SSPD No. 20178000023185 del 24/03/2017, de conformidad con el tenor de lo dispuesto en el artículo 74

del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, para lo cual se resumen sus argumentos de la siguiente manera:

RAZONES DE DEFENSA:

La empresa expone sus argumentos y peticiones de la siguiente manera:

Corroboró el error cometido por no haber realizado ampliación de términos de manera injustificada, por lo tanto en aras de subsanar el error cometido la empresa procedió a conceder las peticiones instauradas por el usuario y así no causar perjuicio alguno al usuario, en este caso el usuario presento reclamación por cobro de la energía dejada de facturar emitido en el mes de Junio de 2015 por valor de $1.153.460, por lo tanto la Empresa procedió a anular el cobro de ECDF declarando la factura en estado incobrable, concediendo así lo solicitado por el usuario.

III. PRUEBAS

Se incorpora al expediente como prueba los documentos descritos en la resolución impugnada, así como las allegadas al escrito de **reposición**, a saber:

1. Pantallazo del sistema

IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

El Despacho de acuerdo con la competencia asignada procede a desatar el recurso de reposición interpuesto por la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., analizando los argumentos expuestos por el recurrente y efectuando las precisiones que sean necesarias respecto de la resolución SSPD No. 20178000023185 del 24/03/2017, para proceder a revocar, modificar o confirmar el acto recurrido, en los siguientes términos:

Respecto al escrito del recurso presentado por la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., se tiene que esta entidad expone unos argumentos con el fin de lograr se revoque el acto administrativo sancionatorio.

Atendiendo a la manifestación del prestador, presentada en su recurso de reposición, en donde afirma haber procedido a positivizar las pretensiones del usuario, en aras de subsanar el error cometido en la notificación del acto, puesto que aunque la empresa allega pantallazo del sistema (fl 02 rad 20188201248752 del recurso) esto no da certeza del reconocimiento de efecto pues lo único con lo que se acreditaría el mismo es con la emisión de factura, además de que el allanamiento y posible reconocimiento de efectos no se realizó dentro de la 72 horas posteriores al surgimiento del acto ficto, por lo que no habrá lugar a tenerse en consideración para una eventual atenuación de la sanción impuesta, ni mucho menos, a desvirtuar el reconocimiento de efectos concedido al usuario(a) en la resolución recurrida.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.**, **sí** incurrió en violación al artículo 158 de la ley 142 de 1994, por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el **15 de marzo de 2016**, por lo que se debe **CONFIRMAR** la sanción interpuesta en la resolución recurrida, así como su respectivo reconocimiento de efectos.

V. DEL RECONOCIMIENTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Como consecuencia de lo anterior el despacho procederá a **CONFIRMAR** el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones radicadas ante la empresa que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios.

VI. DE LA DECISIÓN

En consecuencia, se **CONFIRMA** la Resolución SSPD No. 20178000023185 del 24/03/2017, por medio de la cual esta dirección general territorial impuso sanción en la modalidad de **MULTA** a la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.**.

En mérito de lo expuesto, este Despacho.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMA en todas sus partes la resolución SSPD No. 20178000023185 del 24/03/2017, por medio de la cual se sancionó en la modalidad de **MULTA**, a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor (a) MELIDA ROSA ARENAS quien actúa como apoderado de la señora Martha Lucia Sáez Lagare, de conformidad con lo establecido en los artículos 56, 67 y ss. de la ley 1437 de 2011, en la última dirección física o electrónica que reposa en el expediente.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al representante legal de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces de conformidad con lo establecido en los artículos 56, 67 y ss. de la ley 1437 de 2011, en la última dirección física o electrónica que reposa en el expediente, haciéndole entrega de una copia de la misma; integra, autentica y gratuita de la misma.

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución no proceden recursos, por encontrarse agotado el procedimiento administrativo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE
Directora General Territorial

Proyectó: Luisa Fernanda De La Ossa Ruiz(a) Contratista
Reviso: Diana del Pilar Sánchez Correa – Abogado(a) Contratista
Aprobó: Oscar Javier Casteblanco Beltrán – Abogado(a) Contratista
Radicó: **LUISA FERNANDA DE LA OSSA RUIZ**

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20195000698981
Fecha: 2019-08-29

PS-F-044 V.3

Bogotá,D.C.

Señor(a)
REPRESENTANTE LEGAL
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.
CARRERA 55 NO. 72 - 109 PISO 7
serviciosjuridicoseca@electricaribe.co
BARRANQUILLA- ATLANTICO

Asunto: Citación para notificación personal.

Respetado(a) Señor(a):

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el cual prevé que la notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará de la forma prevista en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por tanto, en cumplimiento de esta normativa, me permito citarlo (a) para que comparezca en la sede de la Superservicios, ubicada en la Carrera 18 No. 84-35 Piso 4, ala Sur, Grupo de Notificaciones en la ciudad de Bogotá, de Lunes a Viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., a fin de que le sea notificado personalmente la(s) resolución(es) que se relaciona(n) a continuación:

No.	Resolución	Fecha de resolución	Radicado padre	Expediente
1	20198000030975	27/08/2019	20188201248752	2016820420102750E

Si usted no se presenta a notificarse personalmente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de este oficio, se procederá a surtir la notificación por Aviso con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para la notificación personal por favor presentarse con cédula de ciudadanía, autorización o poder para notificarse según el caso.

KAREN TATIANA TORRES ARDILA
Notificador Secretaría General

Proyectó: MARIA ISABEL RUGET BLANCO

Revisó: Karen Tatiana Torres Ardila.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS CO 14/5926

Fecha Recepción: 2019-08-30 13:12:50.0
Remitente: no-reply@certificado.4-72.com.co
Destinatario: sspd@superservicios.gov.co
CC:
Asunto: Procesando email [CITACION EMPRESA REP [20195000698981]]
Lleida.net

Hemos recibido tu email

Hemos recibido tu mensaje en nuestros servidores y lo estamos procesando. En breve recibirás el certificado de tu envío. El email se ha enviado desde la dirección "sspd@superservicios.gov.co" al destinatario "serviciosjuridicoseca@electricaribe.co".

El servicio de **envíos** de Colombia

Ésta es una respuesta automática del sistema. Si deseas ponerte en contacto con nosotros, puedes hacerlo por correo a servicioalcliente@4-72.com.co o en el teléfono 57-1 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210

Ref.Id:156670732441301

Te quedan 1862.00 mensajes certificados

Fecha Recepción: 2019-08-30 16:13:57.0
Remitente: no-reply@certificado.4-72.com.co
Destinatario: sspd@superservicios.gov.co
CC:
Asunto: Prueba de entrega: Entregado CITACION EMPRESA REP [20195000698981]
Lleida.net

Aquí tienes tu certificado

Este mensaje contiene un adjunto con un certificado de 4-72 Servicios Postales Nacionales S.A. Este documento está firmado digitalmente, incluyendo un sello de tiempo. El certificado acredita la existencia y el contenido del mensaje enviado entre dos números de teléfono o dos direcciones de correo electrónico.



¿Tiene plena validez legal?
Por supuesto. Si quieres saber más sobre el marco legal de las comunicaciones electrónicas certificadas en tu país, entra en http://www.4-72.com.co

Fecha Recepción:	2019-08-30 16:19:15.0
Remitente:	no-reply@certificado.4-72.com.co
Destinatario:	sspd@superservicios.gov.co
CC:	
Asunto:	OPENED: [CITACION EMPRESA REP [20195000698981] (EMAIL CERTIFICADO de sspd@superservicios.gov.co)]

Lleida.net

Acuse de visualización

Información detallada del acuse de visualización:

Remitente	sspd@superservicios.gov.co
Destinatario	serviciosjuridicoseca@electricaribe.co
Asunto	CITACION EMPRESA REP [20195000698981] (EMAIL CERTIFICADO de sspd@superservicios.gov.co)

Referencia ID certificado emitido E16456674-S

Fecha y hora de envío:
30 de Agosto de 2019 (13:13 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega:
30 de Agosto de 2019 (13:13 GMT -05:00)

Fecha y hora de visualización:
30 de Agosto de 2019 (14:11 GMT -05:00)

Detalles técnicos:
IP 190.131.248.251
User agent Mozilla/4.0 (compatible; ms-office; MSOffice 16)

El servicio de envíos de Colombia 472

Ésta es una respuesta automática del sistema. Si deseas ponerte en contacto con nosotros, puedes hacerlo por correo a servicioalclionte@4-72.com.co o en el teléfono 57-1 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210

Ref.Id:156670732441301

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: UAC CENTRO
Orden de servicio: 12426103
Fecha Pre-Admision: 30/08/2019 15:32:50

RA171497714CO

8204 030

Remitente / Razón Social

Nombre/ Razón Social: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS -
Dirección: CALLE 19 # 13 A - 12 PISO *
NIT/C.C/T.I: 800250984
Referencia: 20198000704191
Teléfono:
Código Postal: 110311000
Ciudad: BOGOTA D.C.
Depto: BOGOTA D.C.
Código Operativo: 1111756

Destinatario

Nombre/ Razón Social: MELIDA ROSA ARENAS
Dirección: CALLE 12 NO 15 - 52
Tel:
Código Postal: 444010136
Código Operativo: 8204030
Ciudad: FONSECA
Depto: LA GUAJIRA

Valores

Peso Físico(grs): 200
Peso Volumétrico(grs): 0
Peso Facturado(grs): 200
Valor Declarado: $7.200
Valor Flete: $7.500
Costo de manejo: $0
Valor Total: $7.425

Dice Contener :

Observaciones del cliente :

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	C1 C2	Cerrado
NE	No existe	N1 N2	No contactado
NS	No reside	FA	Fallecido
N2	No reclamado	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor
	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe: Melida Arenas
C.C.
Tel:
Hora:
Fecha de entrega: 9-9-19
Distribuidor:
C.C. 56053309
Gestión de entrega: 1er intento 2do intento

UAC.CENTRO 1111
CENTRO A 756

1111756 8204030 RA171497714CO

Principal Bogotá D.C. Carrera 30 Nº 25 - 35 Bogotá - Línea Nacional 018000 915700 - Tel. conmutador [illegible] Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución [illegible] de 2010 y Ley 1369 de 2009 expresa conformidad que los documentos de contenido quedan a disposición para [illegible] Para ejercer algún reclamo consulte en [illegible] Para conocer la Política de Tratamiento de Datos [illegible]

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

El futuro es de todos
DNP Departamento Nacional de Planeación

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20195000728591
Fecha: 2019-09-09

PS-F-044 V.3

Bogotá D.C,

Señor(a)
REPRESENTANTE LEGAL
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.
CARRERA 55 NO. 72 - 109 PISO 7
serviciosjuridicoseca@electricaribe.co
BARRANQUILLA- ATLANTICO

NOTIFICACIÓN POR AVISO

LA SECRETARÍA GENERAL TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de la(s) siguiente(s) resolución(es) SSPD:

No.	Resolución	Fecha de resolución	Radicado padre	Expediente
1	20198000030975	27/08/2019	20188201248752	2016820420102750E

Por medio de la(s) cual(es) se resuelve un RECURSO DE REPOSICION 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 integra de(l) (los) acto(s) administrativo(s).

De conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se advierte que contra este(os) acto(s) administrativo(s), no procede recurso alguno.

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

KAREN TATIANA TORRES ARDILA
Notificador Secretaría General

Proyectó: MARIA ISABEL RUGET BLANCO
Revisó:Karen Tatiana Torres Ardila

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS CO 14/5926

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20198000030975 DEL 27/08/2019
Expediente No. 2016820420102750E
Por la cual se decide un Recurso de Reposición

LA DIRECTORA GENERAL TERRITORIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades, en especial las que le confiere el artículo 79 numeral 25 y artículo 158 de la ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del decreto 2150 de 1995 y el artículo 9 del decreto 2223 de 1996; la ley 1437 de 2011 modificado por la ley 1755 de 2015; y la resolución SSPD No. 20161000065165 del 09 de diciembre de 2016, modificada y aclarada por la resolución SSPD No. 20181000130235 del 06 de noviembre de 2018.

I. ANTECEDENTES

1. Ésta dirección general territorial inició investigación en contra de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. por solicitud del usuario **MELIDA ROSA ARENAS** a través del radicado 20168200360832 del 13 de mayo de 2016 profiriendo auto de apertura de investigación y pliego de cargos No. 20168200065966 del 24 de junio de 2016, por la presunta violación del artículo 158 de la ley 142 de 1994. El pliego de cargos, con la información del usuario le fue notificado al prestador.

2. Surtido el procedimiento administrativo sancionatorio y agotadas las etapas procesales respectivas este Despacho mediante resolución SSPD No. 20178000023185 del 24/03/2017, impuso sanción en la modalidad de amonestación contra la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., identificada con número de NIT 8020076706, al encontrar probado que había violado artículo 158 de la ley 142 de 1.994 el cual fue subrogado por los artículos 123 del decreto 2150 de 1995; por la ocurrencia del silencio administrativo positivo por la falta de respuesta en debida forma a la petición del(a) usuario(a) presentada el 15 de marzo de 2016 y así mismo, se reconocieron los efectos del silencios administrativo a favor del(a) usuario(a), identificado con código No. 5667870.

3. Que la anterior resolución le fue notificada a las partes de conformidad con en el artículo 67, 68 y 69 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

4. Que la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. - ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. - ANGELA PATRICIA ROJAS COMBARIZA, interpuso ante este Despacho recurso de reposición mediante escrito radicado No. 20188201248752 del 11/09/2018, al haber sido notificada de la decisión, documento que reposa en el citado expediente.

II. ANÁLISIS

Procede el Despacho a considerar el recurso de reposición interpuesto por la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., contra la resolución SSPD No. 20178000023185 del 24/03/2017, de conformidad con el tenor de lo dispuesto en el artículo 74

del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, para lo cual se resumen sus argumentos de la siguiente manera:

RAZONES DE DEFENSA:

La empresa expone sus argumentos y peticiones de la siguiente manera:

Corroboró el error cometido por no haber realizado ampliación de términos de manera injustificada, por lo tanto en aras de subsanar el error cometido la empresa procedió a conceder las peticiones instauradas por el usuario y así no causar perjuicio alguno al usuario, en este caso el usuario presento reclamación por cobro de la energía dejada de facturar emitido en el mes de Junio de 2015 por valor de $1.153.460, por lo tanto la Empresa procedió a anular el cobro de ECDF declarando la factura en estado incobrable, concediendo así lo solicitado por el usuario.

III. PRUEBAS

Se incorpora al expediente como prueba los documentos descritos en la resolución impugnada, así como las allegadas al escrito de **reposición**, a saber:

1. Pantallazo del sistema

IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

El Despacho de acuerdo con la competencia asignada procede a desatar el recurso de reposición interpuesto por la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., analizando los argumentos expuestos por el recurrente y efectuando las precisiones que sean necesarias respecto de la resolución SSPD No. 20178000023185 del 24/03/2017, para proceder a revocar, modificar o confirmar el acto recurrido, en los siguientes términos:

Respecto al escrito del recurso presentado por la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P., se tiene que esta entidad expone unos argumentos con el fin de lograr se revoque el acto administrativo sancionatorio.

Atendiendo a la manifestación del prestador, presentada en su recurso de reposición, en donde afirma haber procedido a positivizar las pretensiones del usuario, en aras de subsanar el error cometido en la notificación del acto, puesto que aunque la empresa allega pantallazo del sistema (fl 02 rad 20188201248752 del recurso) esto no da certeza del reconocimiento de efecto pues lo único con lo que se acreditaría el mismo es con la emisión de factura, además de que el allanamiento y posible reconocimiento de efectos no se realizó dentro de la 72 horas posteriores al surgimiento del acto ficto, por lo que no habrá lugar a tenerse en consideración para una eventual atenuación de la sanción impuesta, ni mucho menos, a desvirtuar el reconocimiento de efectos concedido al usuario(a) en la resolución recurrida.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia encuentra que la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.**, **sí** incurrió en violación al artículo 158 de la ley 142 de 1994, por la falta de respuesta en debida forma de la petición instaurada el **15 de marzo de 2016**, por lo que se debe **CONFIRMAR** la sanción interpuesta en la resolución recurrida, así como su respectivo reconocimiento de efectos.

V. DEL RECONOCIMIENTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Como consecuencia de lo anterior el despacho procederá a **CONFIRMAR** el reconocimiento de los efectos del silencio positivo en favor del(a) usuario(a), respecto de aquellas peticiones radicadas ante la empresa que se ajusten a los eventos previstos en el artículo 154 del régimen especial de servicios públicos domiciliarios.

VI. DE LA DECISIÓN

En consecuencia, se **CONFIRMA** la Resolución SSPD No. 20178000023185 del 24/03/2017, por medio de la cual esta dirección general territorial impuso sanción en la modalidad de **MULTA** a la empresa **ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.**.

En mérito de lo expuesto, este Despacho.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMA en todas sus partes la resolución SSPD No. 20178000023185 del 24/03/2017, por medio de la cual se sancionó en la modalidad de **MULTA**, a la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.; de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: COMUNICAR el contenido de esta resolución al señor (a) MELIDA ROSA ARENAS quien actúa como apoderado de la señora Martha Lucia Sáez Lagare, de conformidad con lo establecido en los artículos 56, 67 y ss. de la ley 1437 de 2011, en la última dirección física o electrónica que reposa en el expediente.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al representante legal de la ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. o quien haga sus veces de conformidad con lo establecido en los artículos 56, 67 y ss. de la ley 1437 de 2011, en la última dirección física o electrónica que reposa en el expediente, haciéndole entrega de una copia de la misma; integra, autentica y gratuita de la misma.

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

ARTÍCULO QUINTO: Contra la presente resolución no proceden recursos, por encontrarse agotado el procedimiento administrativo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá

BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE
Directora General Territorial

Proyectó: Luisa Fernanda De La Ossa Ruiz(a) Contratista
Reviso: Diana del Pilar Sánchez Correa – Abogado(a) Contratista
Aprobó: Oscar Javier Casteblanco Beltrán – Abogado(a) Contratista
Radicó: **LUISA FERNANDA DE LA OSSA RUIZ**

Fecha Recepción: 2019-09-09 14:34:00.0
Remitente: no-reply@certificado.4-72.com.co
Destinatario: sspd@superservicios.gov.co
CC:
Asunto: Procesando email [NOTIFICACION POR AVISO EMPRESA REP [20195000728591]]
Lleida.net

Hemos recibido tu email

Hemos recibido tu mensaje en nuestros servidores y lo estamos procesando. En breve recibirás el certificado de tu envío. El email se ha enviado desde la dirección "sspd@superservicios.gov.co" al destinatario "serviciosjuridicoseca@electricaribe.co".

El servicio de **envíos** de Colombia

Ésta es una respuesta automática del sistema. Si deseas ponerte en contacto con nosotros, puedes hacerlo por correo a servicioalcliente@4-72.com.co o en el teléfono 57-1 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210

Ref.Id:156791828520501

Te quedan 647.00 mensajes certificados

Barranquilla, 16 de Septiembre de 2019

Doctora:
BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE
Directora General Territorial
Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios
Carrera 59 No.75-134
Barranquilla

ASUNTO: Certificación de cumplimiento de la Resolución No 20198000030975 del 27/08/2019. NIC 5667870

Respetada Dra.:

De acuerdo con lo ordenado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante el presente escrito, nos permitimos certificar que se dio aplicación de la resolución No 20198000030975 del 27/08/2019.

En cumplimiento a lo ordenado indicamos:

Mediante Res No. 20198000030975 del 27/08/2019, ordena **CONFIRMAR** la resolución SSPD No. 20178000023185 del 24/03/2017, por medio del cual se sancionó en modalidad de multa a la empresa. Así mismo, CONFIRMA los efectos del SAP:… el usuario solicita anular ***Consumo No registrado Pendiente Por Facturar por valor de $1.153.464***. No se realiza modificación ya que la factura se encuentra en estado incobrable. FR33102015051157 y RP 20188201248752**.** Como se observa en el siguiente gráfico:



Para completar la solicitud nos permitimos anexarle documentación que soporta lo anteriormente aplicado.

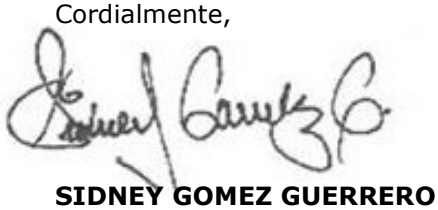
Por lo anterior, en cumplimiento a los artículos 159,154 y 79 (numerales 29 y 31) de la Ley 142/94 y el numeral 18, artículo 20 del decreto 990 de 2002 y Ley 527 de 1999, mediante el presente escrito, certificamos el cumplimiento de la presente resolución.

De esta forma, se le dio aplicación a la resolución antes mencionada, esperamos haber proporcionado las claridades del caso.

Quedamos atentos a cualquier información adicional que gustosamente se le suministrará en el termino que así lo requiera.

Se reciben notificaciones en la secretaría de su despacho o en la dirección Carrera 55 No. 72-109 Piso 4 Centro Ejecutivo II.

Cordialmente,



SIDNEY GOMEZ GUERRERO
Proyectó KAT

ELECTRICARIBE
Crecemos con la gente

ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. Fecha edición: 16/09/2019

Nit 802.007.670-6 Nuir 2-8001000-15

ESTADO DE CUENTA POR NIC

NIC: 5667870
CLIENTE: 25666099 - MELIDA ROSA ARENAS
DIRECCION: CL,16A,93,
Saldo: 752.485,64 Mora para pago inmediato: 57.635,62 Saldo financiado: 0,00
Total deuda: 810.121,26

Detalle de la deuda		Importe	Mora	Total con Mora
SERVICIO: Energía regulada	5723803			
Recibo 0-5723803-6-20160813		5.380,00	998,55	6.378,55
Recibo 0-5723803-6-20161013		2.520,00	443,94	2.963,94
Recibo 0-5723803-6-20161113		5.360,00	908,95	6.268,95
Recibo 0-5723803-6-20170211		26.550,00	4.160,86	30.710,86
Recibo 0-5723803-6-20170315		4.100,00	619,79	4.719,79
Recibo 0-5723803-6-20170516		3.990,00	561,42	4.551,42
Recibo 0-5723803-6-20170614		9.310,00	1.258,41	10.568,41
Recibo 0-5723803-6-20170715		6.890,00	900,30	7.790,30
Recibo 0-5723803-6-20170815		5.390,00	677,35	6.067,35
Recibo 0-5723803-6-20170914		4.860,00	587,25	5.447,25
Recibo 0-5723803-6-20171014		4.680,00	540,54	5.220,54
Recibo 0-5723803-6-20171115		4.390,00	485,12	4.875,12
Recibo 0-5723803-6-20171214		8.040,00	849,56	8.889,56
Recibo 0-5723803-6-20180115		5.530,00	554,87	6.084,87
Recibo 0-5723803-6-20180213		2.560,00	244,06	2.804,06
Recibo 0-5723803-6-20180312		3.550,00	322,48	3.872,48
Recibo 0-5723803-6-20180413		3.090,00	264,72	3.354,72
Recibo 0-5723803-6-20180515		7.850,00	630,63	8.480,63
Recibo 0-5723803-6-20180614		5.260,00	396,25	5.656,25
Recibo 0-5723803-6-20180714		17.930,00	1.255,11	19.185,11
Recibo 0-5723803-6-20180814		13.520,00	878,80	14.398,80
Recibo 0-5723803-6-20180913		9.560,00	575,19	10.135,19
Recibo 0-5723803-6-20181012		10.100,00	553,81	10.653,81
Recibo 0-5723803-6-20181115		11.490,00	570,69	12.060,69
Recibo 0-5723803-6-20181214		8.330,00	373,47	8.703,47
Recibo 0-5723803-6-20190117		10.190,00	399,11	10.589,11
Recibo 0-5723803-6-20190215		9.160,00	314,50	9.474,50
Recibo 0-5723803-6-20190415		6.330,00	152,97	6.482,97
Recibo 0-5723803-6-20190516		37.750,00	723,55	38.473,55
Recibo 0-5723803-6-20190617		33.000,00	456,50	33.456,50
Recibo 0-5723803-6-20190715		31.010,00	289,43	31.299,43
Recibo 0-5723803-6-20190815		24.190,00	96,76	24.286,76
Recibo 0-5723803-6-20190914		21.550,00	0,00	21.550,00
Recibo 1-5723803-6-20160314		1.340,00	286,98	1.626,98
Recibo 1-5723803-6-20160413		1.340,00	264,58	1.604,58
Recibo 1-5723803-6-20160514		1.340,00	259,77	1.599,77
Recibo 1-5723803-6-20160813		1.340,00	243,62	1.583,62

NOTA:

- Usted tiene 2 recibos bajo convenio de pago, por un importe de 58.633,00.
- Mora valida a la fecha de impresion

VIGILADA SUPERSERVICIOS PUBLICOS
No. UNICO DE REGISTRO 2-8001000-15

ESTADO DE CUENTA POR NIC

NIC: 5667870
CLIENTE: 25666099 - MELIDA ROSA ARENAS
DIRECCION: CL,16A,93,
Saldo: 752.485,64 Mora para pago inmediato: 57.635,62 Saldo financiado: 0,00
Total deuda: 810.121,26

Detalle de la deuda		Importe	Mora	Total con Mora
SERVICIO: Energía regulada	5723803			
Recibo 1-5723803-6-20161013		1.340,00	232,38	1.572,38
Recibo 1-5723803-6-20161113		1.340,00	227,43	1.567,43
Recibo 1-5723803-6-20170211		3.200,00	465,97	3.665,97
Recibo 1-5723803-6-20170315		3.200,00	451,85	3.651,85
Recibo 1-5723803-6-20170516		3.200,00	426,17	3.626,17
Recibo 1-5723803-6-20170614		3.200,00	411,61	3.611,61
Recibo 1-5723803-6-20170715		3.200,00	400,36	3.600,36
Recibo 1-5723803-6-20170815		3.200,00	387,46	3.587,46
Recibo 1-5723803-6-20170914		3.200,00	374,83	3.574,83
Recibo 1-5723803-6-20171014		3.200,00	360,59	3.560,59
Recibo 1-5723803-6-20171115		3.200,00	347,12	3.547,12
Recibo 1-5723803-6-20171214		3.200,00	334,05	3.534,05
Recibo 1-5723803-6-20180115		3.200,00	319,06	3.519,06
Recibo 2-5723803-6-20160314		3.200,00	627,04	3.827,04
Recibo 2-5723803-6-20160413		3.200,00	578,42	3.778,42
Recibo 2-5723803-6-20160514		3.200,00	568,57	3.768,57
Recibo 2-5723803-6-20160813		3.200,00	534,25	3.734,25
Recibo 2-5723803-6-20161013		3.200,00	510,53	3.710,53
Recibo 2-5723803-6-20161113		3.200,00	500,12	3.700,12
Redondeo Facturaciones Anteriores		0,64	0,00	0,64
	Subtotales:	425.850,64	31.157,70	457.008,34
SERVICIO: Aseo	8483859			
Recibo 0-8483859-6-20190117		33.700,00	5.668,00	39.368,00
Recibo 0-8483859-6-20190215		33.820,00	4.982,25	38.802,25
Recibo 0-8483859-6-20190315		34.010,00	4.323,35	38.333,35
Recibo 0-8483859-6-20190415		34.030,00	3.523,57	37.553,57
Recibo 0-8483859-6-20190516		34.040,00	2.793,77	36.833,77
Recibo 0-8483859-6-20190617		34.040,00	2.015,39	36.055,39
Recibo 0-8483859-6-20190715		34.040,00	1.359,79	35.399,79
Recibo 0-8483859-6-20190815		34.250,00	586,36	34.836,36
Recibo 0-8483859-6-20190914		34.340,00	0,00	34.340,00
Redondeo Facturaciones Anteriores		-4,57	0,00	-4,57
	Subtotales:	306.265,43	25.252,48	331.517,91
IMPUESTO: Alumbrado Público	5723804			
Recibo 0-5723804-6-20190117		1.190,00	200,14	1.390,14
Recibo 0-5723804-6-20190215		1.080,00	159,08	1.239,08
Recibo 0-5723804-6-20190415		750,00	77,67	827,67

NOTA:

- Usted tiene 2 recibos bajo convenio de pago, por un importe de 58.633,00.
- Mora valida a la fecha de impresion

VIGILADA SUPERSERVICIOS PUBLICOS
No. UNICO DE REGISTRO 2-8001000-15

ESTADO DE CUENTA POR NIC

NIC: 5667870
CLIENTE: 25666099 - MELIDA ROSA ARENAS
DIRECCION: CL,16A,93,
Saldo: 752.485,64 Mora para pago inmediato: 57.635,62 Saldo financiado: 0,00
Total deuda: 810.121,26

Detalle de la deuda		Importe	Mora	Total con Mora
IMPUESTO: Alumbrado Público	5723804			
Recibo 0-5723804-6-20190516		4.440,00	364,40	4.804,40
Recibo 0-5723804-6-20190617		3.880,00	229,72	4.109,72
Recibo 0-5723804-6-20190715		3.650,00	145,81	3.795,81
Recibo 0-5723804-6-20190815		2.840,00	48,62	2.888,62
Recibo 0-5723804-6-20190914		2.540,00	0,00	2.540,00
Redondeo Facturaciones Anteriores		-0,43	0,00	-0,43
	Subtotales:	20.369,57	1.225,44	21.595,01

NOTA:

- Usted tiene 2 recibos bajo convenio de pago, por un importe de 58.633,00.
- Mora valida a la fecha de impresion

VIGILADA SUPERSERVICIOS PUBLICOS
No. UNICO DE REGISTRO 2-8001000-15