

CIRCULAR INTERNA INFORMATIVA 11 DE 2004

(6 septiembre)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

De: Evamaría Uribe Tobón Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Para: Funcionarios Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales

Asunto: Debido proceso dentro del procedimiento de defensa del usuario del servicio público de energía

Teniendo en cuenta los recientes pronunciamientos jurisprudenciales de la Corte Constitucional y con la finalidad de unificar la posición institucional, las Direcciones Territoriales deberán aplicar al analizar y decidir los recursos de apelación, de las peticiones y quejas presentadas por los usuarios en las empresas, los criterios orientadores contenidos en el documento anexo a la presente Circular referidos al debido proceso dentro del procedimiento de defensa del usuario para el servicio público de energía.

Estos criterios orientadores tienen como fundamento esencial el principio constitucional del debido proceso y el marco legal del derecho administrativo, el cual aplica a las empresas prestadoras de servicios públicos conforme lo prevé la Ley [142](#) de 1994.

El documento está compuesto de cuatro capítulos así: 1. Marco Constitucional y Legal del Debido Proceso, complementado con jurisprudencia relacionada. 2. Procedimiento Administrativo. 3. Procedimiento para la defensa del usuario en sede de la empresa. 4. Marco legal y regulatorio del derecho a la medición del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Con la expedición de este documento, se modifican los conceptos emitidos en esta materia por la Oficina Asesora Jurídica, en todo lo que le sea contrario.

El Director General Territorial velará por la aplicación de la presente Circular en las Direcciones Territoriales y la divulgará dentro de las actividades de capacitación a los funcionarios y contratistas encargados de la sustanciación de los recursos de apelación.

La presente Circular deberá ser publicada en la página Web de la Entidad.

COMUNIQUESE

Dada en Bogotá, a los

EVAMARÍA URIBE TOBÓN

TABLA DE CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES.....	4
2.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.....	7
2.1	De las actuaciones administrativas.....	7

2.2	Debido proceso en las actuaciones administrativas.....	7
2.2.1	Principio de legalidad.....	8
2.2.2	Principio de presunción de inocencia.....	8
2.2.3	Principio IN DUBIO PRO REO.....	9
2.2.3	Principio de la prohibición de las sanciones de plano.....	9
2.2.5	Principio de contradicción.....	10
2.2.6	Principio de imparcialidad.....	10
2.2.7	Principio de razonabilidad.....	10
2.2.8	Principio de la no retroactividad de la ley.....	11
2.2.9	Principio de proporcionalidad.....	11
2.2.10	Principio de publicidad.....	11
3	PROCEDIMIENTO DE DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA.....	11
3.1	Tramite preliminar - verificación del estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo del usuario y del estado de las conexiones.....	12
3.2	Actuaciones iniciadas oficiosamente.....	13
3.2.1	Inicio de la actuación.....	13
3.2.2	Cargos.....	13
3.2.3	Descargos.....	17
3.2.4	Etapla probatoria.....	18
3.2.5	Decisión.....	20
3.2.6	Notificación de la decisión.....	21
	Vía gubernativa.....	21
3.3	21
3.3.1	Interposición de los Recursos.....	21

3.3.1.1	Requisitos.....	21
3.3.1.2	Rechazo del recurso.....	22
3.3.1.3	Recurso de Queja.....	22
3.3.1.4	Efecto Suspensivo.....	22
3.3.2	Contenido de la decisión del Recurso de Reposición.....	22
3.3.3	Notificación de la Decisión del Recurso de Reposición.....	22
3.3.4	Traslado del Recurso de Apelación a la SSPD.....	22
3.3.5	Pruebas en el recurso de apelación.....	23
3.3.6	Contenido y notificación de la decisión del Recurso de Apelación.....	24
4.	MARCO LEGAL Y REGULATORIO DEL DERECHO A LA MEDICIÓN DEL CONSUMO DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.....	24
4.1	La medición del consumo.....	24
4.2	Libertad para adquisición de medidores.....	24
4.3	Protección de los medidores y demás elementos del equipo de medida.....	25
4.4	Control al funcionamiento de los medidores.....	26
4.5	Reparación o cambio de los medidores.....	27
4.5.1	Por mal funcionamiento.....	27
4.5.2	Por desarrollo tecnológico.....	27
4.6	Propiedad de las conexiones domiciliarias.....	28

ANEXOS

Anexo 1. Glosario

Anexo 2. Aspectos técnicos generales de la medición y las conexiones del usuario final

Anexo 3. Acta de instalación

Anexo 4. El procedimiento típico de verificación y diligenciamiento del acta

Anexo 5. Reporte de resultados de laboratorio

Anexo 6. Análisis de consumos

Anexo 7. Ejemplo ilustrativo

1. ANTECEDENTES.

La Constitución Política de Colombia en su artículo [29](#) estableció el debido proceso como derecho fundamental, el cual debe ser respetado como principio básico de un Estado Social de Derecho. De este derecho, se derivan otros derechos fundamentales como el derecho a la defensa, el derecho de contradicción y presunción de inocencia a los cuales deben sujetarse las autoridades en todas y cada una de sus actuaciones administrativas, conforme a las leyes preexistentes al acto que se imputa y ante el respectivo funcionario competente, con observancia de las formas propias de cada juicio.

Así mismo, el investigado tiene derecho a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la decisión y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho, siendo nula de pleno derecho, la prueba obtenida con violación al debido proceso.

Por otro lado, la Ley [142](#) de 1994 dotó a las empresas de servicios públicos de ciertas prerrogativas propias de las autoridades públicas, tal como señaló la Oficina Jurídica de esta Superintendencia en Concepto SSPD 20021300000930:

"Dentro del nuevo régimen de prestación de los servicios públicos elaborado a partir de la Constitución Política de [1991](#) y desarrollado a través de la Ley [142](#) de 1994, el cual redefinió el papel que hasta ese momento el Estado había venido desempeñando como gestor directo de esos servicios, se abrió paso la prestación directa de los mismos por parte de las comunidades organizadas y de los particulares".

"La entrada de agentes económicos privados en el mercado de los servicios públicos en libertad de competencia, es decir, sin que se requiera habilitación constitucional o legal, hizo que la ley [142](#) de 1994 diseñara reglas conforme a las cuales los prestadores de esos servicios (públicos y privados) pudieran actuar como lo hacen los particulares en un mercado en competencia".

"Pero así como la ley [142](#) en algunas materias formuló pautas de comportamiento para las empresas de servicios públicos propias de los relaciones entre particulares, respecto de otros asuntos, las dotó de ciertas facultades o privilegios de que gozan las autoridades públicas.¹¹ Tal es el caso de las potestades que les confiere la ley con relación al contrato de servicios públicos, particularmente en relación con lo actos de facturación, suspensión y corte del servicio, los cuales, además, se consideran actos administrativos,¹² o el procedimiento para la imposición de sanciones en el cual se debe observar el debido proceso que rige para las actuaciones administrativas".

"Ahora bien, condición ineludible para la imposición de las sanciones por parte de las empresas de servicios públicos, es la observancia del debido proceso previsto en el artículo [29](#) de la C.P., dado que, como lo afirmó la Corte Constitucional en sentencia T-[1204](#) de 2001,¹³ las empresa de servicios públicos deben observar con rigor en todas sus actuaciones las reglas del debido proceso administrativo, con mayor razón, si éste es sancionatorio". En este mismo sentido ya se había pronunciado la Oficina Jurídica de esta Superintendencia en Concepto SSPD 20021300000882:

"Para la imposición de sanciones a los usuarios por parte de las empresas de servicios públicos, éstas deben estar tipificadas de manera clara y expresa en el contrato de condiciones uniformes, al igual que el

procedimiento para imponerlas, la simple remisión en el contrato a disposiciones que perdieron vigencia no tienen ningún efecto. (...)."

De lo sostenido se tiene que, las empresas deben incluir en los contratos de condiciones uniformes, tanto las causales por las cuales se impondrán sanciones y el procedimiento para aplicarlas, el cual deberá estar conforme con los principios y derechos fundamentales al debido proceso y al derecho de defensa.

Dentro de este ámbito, los contratos de condiciones uniformes se convierten dentro del ordenamiento jurídico aplicable en servicios públicos domiciliarios en el mecanismo idóneo para el desarrollo del derecho de defensa y del debido proceso, pues si bien se trata de una multa contractual, su aplicación deberá estar enmarcada dentro de los derechos fundamentales mencionados.

Así mismo, las prerrogativas de que gozan las personas prestadoras de actuar como autoridades públicas con ocasión de la atención de los recursos de reposición y de apelación con ocasión del contrato de condiciones en servicios públicos domiciliarios ha sido expuesta por el Consejo de Estado, Sala Plena de lo Contencioso Administrativo. Magistrado ponente: CARLOS BETANCUR JARAMILLO. Sentencia de septiembre 23 de 1997. Radicación número: S-701, donde se señaló:

"En desarrollo de la normatividad citada, el legislador expidió, entre otras, la ley [142](#) de 1994, en la cual, pese a señalar formalmente el derecho privado para sus actos y contratos, su interpretación armónica permite afirmar que las empresas de servicios públicos domiciliarios, que poseen derechos y prerrogativas de autoridad pública, cumplen funciones administrativas, tal como lo precisó la Corte Constitucional en su sentencia de 13 de junio de 1996 (C - [263](#) exp 1059). De este fallo se destaca el siguiente aparte:

"3. Los derechos y prerrogativas de autoridad pública que se reconocen a las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Diferentes disposiciones de la ley [142](#) de 1994, con miras a asegurar la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia del servicio, otorgan a las empresas de servicios públicos una serie de derechos, privilegios y prerrogativas que son propias del poder público, vgr, la calificación como esenciales de los servicios públicos domiciliarios y, por consiguiente, la prohibición de la huelga en ellos, la posibilidad de adelantar expropiaciones de inmuebles, o la facultad de imponer servidumbres, hacer ocupaciones temporales de inmuebles o remover cultivos u obstáculos que se encuentren en los mismos, para asegurar la organización y el funcionamiento del servicio, en los términos de la ley [56](#) de 1981, así como la potestad de ejercer la autotutela, propia de las autoridades administrativas, cuando pueden a través de decisiones unilaterales o actos administrativos definir una controversia frente al usuario y, por consiguiente, declarar lo que es derecho en un caso concreto, e incluso decidir el recurso de reposición contra dichas decisiones (arts [4](#), [56](#), [57](#), [106](#) a [114](#), [117](#), [119](#), [152](#) a [159](#))".

"Consecuente con lo dicho, si la ley le ha otorgado a las empresas el repertorio de derechos, prerrogativas y privilegios que se han mencionado, que son propios de las autoridades públicas, también pueden ser aplicables todos los mecanismos del control de legalidad que se han establecido para los actos administrativos que profieren las autoridades administrativas, pues al lado de la prerrogativa pública el derecho igualmente regula los mecanismos para la protección de los derechos de los administrados".

Con base en lo anterior, toda la actuación que desplieguen las empresas con el fin de imponer sanciones a los usuarios son **actuaciones administrativas** y como lo advirtió la Corte Constitucional en Sentencia T-[270](#) de 2004, independientemente del ruego del usuario, le es permitido a la empresa, como a la Superintendencia y al Juez efectuar una revisión oportuna acerca de la protección de los derechos fundamentales.¹⁴

"A partir de estas consideraciones 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".(Negrilla fuera de texto).*

2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

2.1. DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.

Las actuaciones administrativas de las empresas de servicios públicos, particularmente aquellas tendientes a expedir actos sancionatorios se desarrollarán con arreglo a lo dispuesto en las disposiciones especiales de la Ley 142 de 1994 y de la regulación y en lo allí no previsto, se aplicarán las normas del Título I del Código Contencioso Administrativo.

2.2. DEBIDO PROCESO EN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.

El artículo 29 de la Constitución Política establece que el debido proceso ha de aplicarse tanto a las actuaciones judiciales como a las administrativas. Significa lo anterior, como lo ha establecido la Corte Constitucional,¹⁵ que cuando el Estado, en ejercicio del poder punitivo que le es propio y como desarrollo de su poder de policía, establece e impone sanciones a los administrados por el desconocimiento de las regulaciones que ha expedido para reglar determinadas materias, y como una forma de conservar el orden y adecuado funcionamiento del aparato, ha de ser cuidadoso de no desconocer los principios que rigen el debido proceso, entre ellos, los principios de legalidad, tipicidad y contradicción.

Acorde con este principio, la administración está en la obligación de acatar, observar y cumplir estrictamente la normatividad constitucional o la ordinaria, ya que sus actuaciones deben estar sometidas al principio de legalidad.

El cúmulo de garantías que encierra la noción del debido proceso, sólo tiene sentido pleno dentro de los procedimientos diseñados por el Estado, cuando éste ejerce su función punitiva o jurisdiccional. Sólo así se conserva la seguridad jurídica tan imprescindible en el Estado Social de Derecho.

Así, el debido proceso se garantiza cuando se le indica al investigado los medios de prueba que serán utilizados por la Administración y por las partes; cuando se determinan los plazos y términos dentro de los cuales puede actuar la Administración; cuando se motivan todos los actos que afecten a particulares; y, entre otros, cuando se precisan las formas de notificación con indicación de los recursos, entre otros.

2.2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD.

Según el inciso 2° del artículo 29 de la Carta Política;

'Nadie podrá ser juzgado sino conforme a las leyes preexistentes al acto que se imputa (...)'.

En términos generales, la legalidad como principio rector del derecho sancionatorio, tiene un carácter estricto en cuanto que no es dable acudir a la analogía, ya que al interprete le está prohibido suplantar la norma por otra similar, semejante o parecida, que cubra los vacíos legales o ampare los vacíos jurídicos.

En este contexto, las conductas sancionables deben estar previamente establecidas en la ley, regulación o el contrato de condiciones uniformes.

2.2.2. PRINCIPIO DE PRESUNCIÓN DE INOCENCIA.

El principio de mantener la presunción de inocencia hasta tanto la administración demuestre la comisión de una infracción del investigado, constituye otro postulado eje del derecho sancionatorio.

Este principio implica la necesidad que toda sanción administrativa tenga un sustento serio en la actividad probatoria desplegada en el respectivo proceso, de tal forma que sólo se incumple este precepto cuando la sanción no se fundamenta en esas pruebas.

Tal como lo ha señalado la Corte en la Sentencia T-[270](#) de 2004:

“Así mismo el usuario de los servicios públicos domiciliarios es titular de la presunción de inocencia, del derecho a impugnar las decisiones que contra él se profieran, a presentar y a controvertir las pruebas y a solicitar la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso.”

2.2.3. PRINCIPIO IN DUBIO PRO REO.

Este principio de origen penal se ha implementado en el derecho administrativo sancionador.

Sobre este punto, la Corte Constitucional, en Sentencia C-244 del 30 de mayo de 1996. M.P. Carlos Gavina Díaz señaló:

"El in dubio pro reo, emana de la presunción de inocencia, pues esta implica un juicio en lo que atañe a las pruebas y la obligación de dar un tratamiento especial al procesado. Como es de todos sabido, el juez al realizar la valoración de la prueba, lo que ha de realizar conforme a las reglas de la sana crítica, debe llegar a la certeza o convicción del hecho y la culpabilidad del implicado. Cuando la administración decide ejercer la potestad sancionadora tiene que cumplir con el deber de demostrar que los hechos en que se basa la acción están probados y que la autoría o participación en la conducta tipificada como infracción es imputable al procesado."

Así, cuando la prueba, válidamente ingresada al expediente administrativo, se torna insuficiente para demostrar la infracción y la Administración no puede eliminar la duda, ésta debe aplicarse en favor del Investigado.

2.2.4. PRINCIPIO DE LA PROHIBICIÓN DE LAS SANCIONES DE PLANO.

No es jurídicamente viable que las empresas, con base en sus propias averiguaciones, con fundamento en las pruebas por ella misma recopiladas y en sus consideraciones unilaterales impongan sanciones.

Al respecto, la Corte Constitucional ha sostenido lo siguiente:¹⁶

"La imposición de sanciones o medidas correccionales debe sujetarse a las garantías procesales del derecho de defensa y contradicción, en especial al principio constitucional de la presunción de inocencia. Si la presunción de legalidad de los actos administrativos y los principios de celeridad y eficacia podrán respaldar la imposición de sanciones de plano en defensa del interés general, la prevalencia de los derechos fundamentales y la especificidad de principio de presunción de inocencia aplicable al ámbito de las actuaciones administrativas, hacen indispensable que la sanción sólo pueda imponerse después de concederse al interesado la oportunidad de ejercer su derecho de defensa. Carece de respaldo constitucional la imposición de sanciones administrativas de plano con fundamento en la comprobación objetiva de una conducta ilegal, en razón del desconocimiento que ello implica de los principios de contradicción y de presunción de inocencia, los cuales hacen parte del núcleo esencial del derecho al debido proceso."

2.2.5. PRINCIPIO DE CONTRADICCIÓN.

El principio de derecho de defensa no puede ejercerse sin el ejercicio del principio de contradicción.

Sobre el particular, la Corte Constitucional en Sentencia T-231 de 1994, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz, dijo:

"El proceso debe conservarse, desde su apertura hasta su culminación, abierto y participativo, de modo que se asegure fe existencia del debate y de la contradicción que le son consubstanciales y que son el presupuesto de una sentencia justa sobre una base de lealtad y de pleno conocimiento de sus extremos fundamentales."

En desarrollo de este principio el presunto infractor es titular de los siguientes derechos: a proponer la prueba, a que la prueba sea decretada siempre que ésta sea pertinente y conducente, a que la prueba decretada sea practicada y evaluada.¹⁷

2.2.6. PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD.

El artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo se refiere a la garantía de imparcialidad que se predica de los funcionarios que deban realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas.

En esa medida, los procedimientos tienen la finalidad de asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin ninguna discriminación.

2.2.7. PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD.

Según lo expuesto por la Corte Constitucional,¹⁸ la razonabilidad hace relación a que un juicio, raciocinio o idea esté conforme con la prudencia, la justicia o la equidad para cada caso concreto.

Por lo tanto, la empresa prestadora del servicio de energía y esta Superintendencia deben aplicar este principio dentro de la actuación administrativa y en la vía gubernativa.

2.2.8. PRINCIPIO DE LA NO RETROACTIVIDAD DE LA LEY.

Este principio consiste en que las leyes rigen únicamente para el futuro, es decir, para los casos que ocurran después de su entrada en vigencia.

En ese orden de ideas, es regla general que la ley que se ha de aplicar a un caso concreto, es aquella que esté vigente al tiempo de la ocurrencia de los hechos que se investigan.

De lo anterior se deduce que la regla de la irretroactividad impide, en materia sancionatoria administrativa, que las empresas de servicios públicos impongan sanciones por conductas definidas con posterioridad a los hechos en la ley, en la regulación o en el contrato de condiciones uniformes.

2.2.9. PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD.

Este postulado racionaliza la actividad sancionadora de la Administración evitando que se desborde la actuación represiva de la autoridad y encauzando ésta dentro de un criterio de ponderación, medida y equilibrio.

2.2.10. PRINCIPIO DE PUBLICIDAD.

En virtud de este principio los interesados tienen derecho a que las actuaciones que se adelanten le sean dadas a conocer mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones o a través del medio que resulte más eficaz, según sea el caso.

3. PROCEDIMIENTO DE DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA.

El procedimiento general de defensa del usuario en sede de la empresa tiene un trámite preliminar, asociado con la verificación del estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo y del estado de las conexiones (que incluyen las acometidas).

Posteriormente se inicia el procedimiento administrativo, el cual esta conformado por dos etapas: la Actuación Administrativa y la Vía Gubernativa.

Es importante precisar que la empresa no podrá suspender el servicio mientras se agota la actuación administrativa y la vía gubernativa.

De forma general, lo anterior puede presentarse como se muestra en la siguiente gráfica:

Para efectos de la interpretación de la presente gráfica, se debe consultar los siguientes numerales:

En el numeral 3.1 se presentan los aspectos relativos al trámite preliminar (verificación) por parte del prestador, en el 3.2 se desarrolla la Actuación Administrativa Oficiosa y la Vía Gubernativa.

3.1. TRAMITE PRELIMINAR - VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE LOS INSTRUMENTOS QUE SE UTILIZAN PARA MEDIR EL CONSUMO DEL USUARIO Y DEL ESTADO DE LAS CONEXIONES.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo [135](#) de la Ley 142 de 1994 en concordancia con el Artículo [145](#) de la misma Ley, las condiciones del contrato de condiciones uniformes permitirán, tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones resultantes del contrato en relación con las conexiones o redes, equipos y elementos que Integran una acometida externa (en el Anexo 2 se presentan los aspectos técnicos generales de la medición y las conexiones del usuario final).

Los resultados de estas verificaciones se consignan en un acta (que en este documento llamaremos acta de verificación). El procedimiento típico de verificación y diligenciamiento del acta se describe en el Anexo 4.

3.2. ACTUACIONES INICIADAS OFICIOSAMENTE.

3.2.1. INICIO DE LA ACTUACIÓN.

De conformidad con el artículo [28](#) del Código Contencioso Administrativo las empresas deberán comunicar por el medio más eficaz, la existencia y el objeto de la misma, a particulares que puedan resultar afectados en forma directa con la actuación, a efectos de permitirles el ejercicio del derecho de defensa y garantizarles el debido proceso, con el fin de que se hagan parte para hacer valer sus derechos, cumpliendo para ello los contenidos normativos de los artículos [14](#), [34](#) y [35](#) del Código Contencioso Administrativo.

Sobre este particular en la referida Sentencia T-[270](#) de 2004, se expresó:

"Sobre este punto es preciso advertir que la simple entrega de la copia del acta de revisión que como ya se indicó constituye el Acta de Detección o Anomalías, que en la mayoría de los casos es dejada con los porteros o celadores de los inmuebles o con personas distintas a la que se cita a notificarse de la decisión, si bien indica que ésta tiene cinco días para presentar descargos en relación con las anomalías encontradas, lo cierto es que ello no constituye per se la notificación sobre la iniciación del "proceso de fraude" que se adelanta contra el usuario".

Así las cosas, para iniciar la actuación administrativa, la prestadora deberá comunicar formalmente al usuario o suscriptor la actuación que se inicia, la finalidad de la misma y el procedimiento que llevará a cabo, de acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes. Es importante resaltar que la comunicación deberá efectuarse en letra legible y no en letra menuda que impida su lectura, a efectos de cumplir con el principio de publicidad.

3.2.2. CARGOS.

Cuando la empresa haya recaudado el suficiente material probatorio, previo análisis del mismo, podrá formular o imputar los cargos.

Para el efecto, se deberá distinguirla partir de los hechos investigados, si se trata de una anomalía o de la posible existencia de un fraude que afecte el equipo de medida o la acometida.

Sobre el particular la Oficina Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos, en concepto SSPD-OJ-2004-[107](#) expuso lo siguiente:

"En la Ley [142](#) de 1994 sólo existen dos referencias normativas al tema del fraude, así:

El artículo [140](#) de la Ley 142 de 1994 señala que es también causal de suspensión del servicio, el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Por su parte, el artículo [141](#) de la Ley 142 de 1994 regula lo pertinente al incumplimiento, terminación y corte del servicio y dispone que "La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos un hurto".¹⁹

Como se observa, la Ley [142](#) se refiere de manera genérica al fraude en las conexiones, acometidas y equipos de medida como causales de suspensión y terminación del contrato, pero sin precisar en qué casos se configura, tampoco se ocupan la ley ni la regulación de definir en qué consiste el fraude.

Según el Diccionario de la Lengua Española, los vocablos fraude y fraudulento tienen el siguiente significado:

*Fraude. (Del lat. *fraus*. *Fraudis*). m. Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete. Acto tendiente a eludir una disposición legal en perjuicio del Estado o de terceros.*

*Fraudulento, ta (Del lat. *fraudulentus*) adj. Engañoso, falaz,*

Lo anterior significa que al no contener la Ley [142](#) de 1994 ninguna previsión sobre las conductas que se consideran fraudulentas, tal definición corresponde hacerla a la empresa respectiva en el contrato de condiciones uniforme"¹⁰

Por otra parte, cabe aclarar que no toda manipulación a las acometidas o al medidor constituye de por sí fraude que deba ser sancionado por la empresa.

Por vía de ejemplo, si una empresa realiza la verificación y encuentra que los piñones del medidor están desgastados,¹¹ esta circunstancia debe ser comprobada en el laboratorio, dado que el desgaste puede ser originado por deterioro normal del equipo de medida, o bien por haberse limado el piñón del mecanismo registrador, con el fin de cometer fraude, en este último caso tal acción se considera prueba indiciaria que puede ser tenida en cuenta en el respectivo proceso administrativo. En todo caso, en armonía con la Sentencia

T- [270](#) de 2004 se debe garantizar el debido proceso.

Cuando el desgaste del piñón se deba al desgaste natural del equipo, la empresa puede solicitar la reparación o la reposición del equipo de medida y cobrar la recuperación de energía si el hecho condujo a que no se registrara en el medidor la totalidad de la energía consumida (por fuera de los rangos de precisión normales del medidor, aspecto que debe ser explícito en el reporte de ensayo y certificado de calibración que expida el respectivo laboratorio). En este evento, se deberá considerar lo expuesto por el numeral 4.5, en relación con la reparación o cambio de medidores.

Igualmente constituye prueba indiciaria que puede ser tenida en cuenta dentro del proceso administrativo la existencia de conexiones directas a la red antes del medidor que afecten el consumo, así como la inversión de fases ó by-pass en el medidor, entre otras.

Así mismo, no constituyen plena prueba para sancionar, la sola existencia de irregularidades externas en el medidor, tales como sellos rotos, rotura de tapas o del vidrio protector. En este evento es necesario retirar el medidor para comprobar técnicamente si hubo o no manipulación interna. Si no se encuentra irregularidad interna en el medidor, no hay fraude y en consecuencia la empresa sólo podría cobrar el valor de los sellos o tapas y el costo en que se incurra por la inspección si los hay, adicionalmente, la empresa está facultada para sancionar esta manipulación, lo anterior, si la empresa lo prevé en su contrato de condiciones uniformes como incumplimiento del mismo.

En todo caso, para que la empresa pueda recobrar los costos señalados en el párrafo anterior, los mismos deben estar contemplados específicamente en el contrato de condiciones uniformes.

A su turno la Corte Constitucional a efectos de precisar el tema señaló en Sentencia T-[270](#) de 2004:

"Así entonces mientras que en las anomalías no se advierte manipulación o intervención voluntaria de un usuario o un tercero, en el fraude se materializa la acción ejecutada por el usuario o por un tercero con consentimiento del usuario con el fin de alterar la medición del consumo de energía, o una conducta que sin alterar la medición produce anomalías en la acometida (incluido el medidor), o viole alguna de las exigencias del Contrato de Condiciones Uniformes." (...)

"Adicionalmente, debe precisarse que si la empresa encuentra la alteración de los equipos de medida configurándose en ese caso una simple anomalía, es decir, una situación en la que no se ve comprometida la voluntad o conducta del usuario, resulta excesivo que a éste se le sancione pecuniariamente por concepto de recuperación de energía, si fue en parte por la omisión de la empresa en adoptar precauciones eficaces para que dichos equipos de medida no se alteraran, que se generó la pérdida.

No obstante, si con posterioridad a las instrucciones que brinda la empresa de servicios públicos domiciliarios se presenta la alteración, en ese evento, si es claro, que existe una conducta pasiva del usuario que a pesar de estar advertido sobre las fallas de los instrumentos de medición decide abstenerse a su suerte de tomar las acciones pertinentes y en consecuencia debe afrontar las consecuencias que esa conducta le genera.

En sentido contrario, si es la empresa la que a pesar de advertir las fallas en los equipos de medición, no señala al usuario nada sobre el particular y continua facturando por más de un periodo con la lectura estimada o promedio del inmueble y con posterioridad sanciona al suscriptor y/o propietario, es la empresa la que consintió la irregularidad. En estos casos, no queda duda que de haberse cumplido con la obligación legal de prevención por parte de la empresa, tomando medidas oportunamente podría haberse evitado el incremento del monto de la sanción que algunos casos superan el millón de pesos.

Tal como lo establece la Ley [142](#), el cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada es una obligación de la empresa no de los usuarios y/o suscriptores y por ello, éste no puede ser sancionado por

ese solo hecho ya que no ha incumplido el deber impuesto por la ley. Deberá eso sí sufragar los costos que el cambio o reemplazo del medidor impliquen pero no puede ser obligado a pagar más de un periodo de facturación ya que este es el plazo fijado por el legislador para que la empresa, con cargo al inmueble, cambie el equipo de medida.

De otra parte, la situación varía cuando se está ante la presencia de fraude por ejemplo por manipulaciones de las acometidas o se demuestra que existe servicio directo al inmueble puesto que en esos eventos es claro que el usuario o propietario es consciente de dónde proviene el servicio que está utilizando y por ello la empresa puede presentar la respectiva querrela por el delito de defraudación de fluidos consagrado en el artículo 256 del Código Penal o denunciar ante las autoridades competentes las demás conductas punibles que pudieran tipificarse con ese actuar.

En todo caso, tratándose tanto de anomalías como de fraudes deberá garantizarse de forma real y efectiva los derechos al debido proceso, a la defensa, a la presunción de inocencia y a la contradicción de la prueba del usuario”.^[12]

Así las cosas, tal y como lo señaló esta Corporación en la Sentencia 7-457 de 1994^[13] 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”.

Entiende esta Superintendencia, que las empresas observando el debido proceso pueden a través de la actuación administrativa recuperar la energía en los casos en que se compruebe que existieron irregularidades en los medidores o acometidas, no atribuibles a la empresa, que condujeron a que los consumos reales no fueran registrados en su totalidad en el equipo de medida y, en consecuencia, pueden cobrar según la ley todos los consumos no registrados ni facturados que se causen en virtud del contrato de condiciones uniformes, teniendo en cuenta el término señalado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, siempre que se encuentren debidamente probados dentro del proceso administrativo.

Atendiendo el contenido de la referida sentencia de tutela T-270, no podrían los prestadores calificar la conducta de un usuario como fraudulenta a menos que exista pronunciamiento del juez competente que así lo declare, sin embargo, sí podrán imponer las sanciones por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes previstas de manera taxativa dentro del mismo, relacionadas con irregularidades en las conexiones y/o equipo de medida, previo el adelantamiento de la actuación administrativa.

En lo referente al pliego de cargos, la Corte Constitucional en Sentencia T-145 de 1993, dijo lo siguiente:

“La notoriedad de la infracción y la posible prueba objetiva de la misma no justifica una sanción que prive de cualquier elemental garantía de defensa al inculpado, quedando ésta reducida al mero ejercicio posterior de los recursos administrativos. Estos están instituidos en favor de la administración para darle la ocasión de enmendar errores con virtualidad de desencadenar la responsabilidad patrimonial del Estado y no son propiamente una oportunidad procesal imparcial y previa para el ejercicio del derecho de defensa. Pese a que la prevalencia del interés general y la eficacia de su protección permiten la omisión de ciertas formalidades típicas del proceso penal - nombramiento de apoderado, formulación del pliego de cargos -, deben en todo caso constar como mínimo en el trámite administrativo las pruebas directas e incontrovertibles de los hechos imputados y garantizarse el ejercicio de los medios normales de defensa”.

Finalmente, los cargos formulados deben estar soportados en los hechos y pruebas recaudadas por la empresa que le permitan presumir la existencia de una conducta irregular.

3.2.3. DESCARGOS.

El usuario o suscriptor, una vez comunicado, formulará sus descargos y aportará las pruebas que pretenda

hacer valer y/o solicitará la práctica de las que considere pertinentes y conducentes para su defensa.

3.2.4. ETAPA PROBATORIA.

Para garantizar el debido proceso de los usuarios, éstos tienen derecho a probar y controvertir las pruebas que se aducen en su contra. El derecho a probar se inicia con el derecho a solicitar y a aportar pruebas.

Así mismo, el usuario y/o suscriptor tiene derecho a que la empresa, se pronuncie sobre la petición de pruebas. Si la empresa guarda silencio, le vulnera el derecho de defensa del usuario, por lo tanto si se niega alguna prueba deberá motivar tal decisión ya sea por que sea innecesaria, impertinente o inconducente. Contra esta decisión es procedente el recurso de reposición.

Las pruebas se decretan mediante un acto administrativo donde se establezca el objeto de la prueba y se ordene la práctica de la misma de conformidad con el artículo [34](#) del Código Contencioso Administrativo, dicho acto debe cumplir con el principio de publicidad, para que conocido el acto que decreta la prueba se pueda ejercer la contradicción y el control sobre la misma. Igualmente, la práctica de la prueba se deberá surtir en debida forma y de acuerdo con los medios de prueba señalados en el artículo [175](#) del C.P.C.

Las pruebas que existen antes del inicio de la actuación administrativa deben ser incorporadas a ésta en debida forma con el propósito de ser apreciadas tanto por la empresa como por el usuario o suscriptor, quienes no sólo tienen el derecho a conocer de su existencia, sino a su contradicción (entre otros, contrainterrogar testigos, objetar dictámenes, extender el objeto de la inspección o rebatir en la misma los hechos apreciados y tachar por falsedad los documentos que le son presentados).

En efecto la Corte en Sentencia T-[270](#) de 2004 señaló:

"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."

(...)

"Por lo anterior, 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".

En ese orden de ideas, se debe precisar que el acta de verificación no puede entenderse como el aviso del inicio de una actuación administrativa o que se constituya *per se* en un pliego de cargos y menos aún en la diligencia de notificación del mismo.

Debe aclararse, que el Acta de verificación es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, por lo que la inclusión de términos para rendir descargos podría inducir a error al usuario en relación con el respectivo procedimiento administrativo.

Igualmente debe tenerse en cuenta que debe existir una relación de conexidad entre los hechos, los cargos y

las pruebas recaudadas. A manera de ejemplo, si el laboratorio conceptuó en su reporte de ensayo que existe *partícula extraña sobre el disco del medidor*, esta afirmación debe transcribirse textualmente en los cargos formulados al usuario.

Sobre el particular, la Corte Constitucional mediante sentencia T-[270](#) de 2004, dijo:

"Así resulta violatorio de ese derecho constitucional que a pesar de que formalmente un procedimiento reconozca la posibilidad de contradecir una prueba, la autoridad encargada de llevar a cabo la actuación administrativa adopte una decisión final en contra del administrado sin haberle permitido materialmente controvertir el fundamento probatorio de esa resolución, puesto que ello implica la posibilidad de tener un derecho y no poderlo ejercer. De nada sirve que exista una variedad de derechos si éstos no pueden hacerse efectivos, es ese sentido los procedimientos que lleven a cabo las autoridades, y dentro de ellas las empresas de servicios públicos, deben orientarse hacia el pleno desarrollo y realización de los derechos fundamentales".

Sobre este punto es preciso advertir que la simple entrega de la copia del acta de revisión que como ya se indicó constituye el Acta de Detección o Anomalías, que en la mayoría de los casos es dejada con los porteros o celadores de los inmuebles o con personas distintas a la que se cita a notificarse de la decisión, si bien indica que ésta tiene cinco días para presentar descargos en relación con las anomalías encontradas, lo cierto es que ello no constituye per se la notificación sobre la iniciación del "proceso de fraude" que se adelanta contra el usuario".

De conformidad con el artículo [175](#) del Código de Procedimiento Civil, la empresa podrá tener como pruebas dentro de la actuación administrativa, entre otras, las siguientes:

- a) Acta de verificación de la conexión (que incluye las acometidas) y/o al equipo de medida. Para una mayor ilustración en el Anexo 4 se exponen los procedimientos típicos que deberían seguir los prestadores al realizar estas verificaciones así como el contenido del acta asociada con éstas.
- b) Acta de instalación inicial. Para una mayor ilustración en el Anexo 3 se exponen los procedimientos típicos que deberían seguir los prestadores al realizar estas verificaciones, así como el contenido del acta asociada con éstas.
- c) Certificado de Calibración expedido por un laboratorio acreditado para tal efecto por la SIC. En el Anexo 5 se presentan los aspectos normativos previstos para la expedición de estos certificados.
- d) Reporte de Ensayo expedido por un laboratorio acreditado para tal efecto por la Superintendencia de Industria y Comercio. En el Anexo 5 se presentan los aspectos normativos previstos para la expedición de estos reportes.
- e) Informe o Certificado de Conformidad expedido por un laboratorio acreditado para tal efecto por la SIC. En el Anexo 5 se presentan los aspectos normativos previstos para la expedición de estos certificados.
- f) Análisis de consumos antes y después de normalizada la conexión y/o equipo de medida del usuario.. En el Anexo 6 se presentan los aspectos técnicos que deben tenerse en cuenta al realizar este tipo de análisis.
- g) En conclusión, se tiene que en esta etapa probatoria se deberán garantizar plenamente los derechos fundamentales de defensa y contradicción.

3.2.5. DECISIÓN.

De conformidad con el artículo [35](#) del Código Contencioso Administrativo, habiéndose dado oportunidad a

los interesados para expresar sus opiniones y con base en las pruebas e informes, se tomará la decisión que será motivada al menos en forma sumaria si afecta a particulares.

En la decisión se resolverán todas las cuestiones planteadas, tanto por la empresa como por el usuario en los descargos, tanto inicialmente como durante el trámite. Igualmente, deberá hacerse una valoración de las pruebas allegadas al proceso.

También se deberá tener en cuenta que de conformidad con el artículo [38](#) del Código Contencioso Administrativo, la facultad que tienen las autoridades administrativas para imponer sanciones caduca a los tres (3) años de producido el acto que pueda ocasionarlas.

Según sentencia del Consejo de Estado, número 7042, Magistrado Ponente: Camilo Arciniegas Andrade de fecha 20 de septiembre de 2002, el término para determinar la caducidad debe contarse a partir del día en que la empresa detecta la ocurrencia del último acto constitutivo de la infracción, el cual en términos generales es la correspondiente a la visita de inspección técnica, fecha que puede ser determinada mediante la correspondiente acta de verificación.

3.2.6. NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN.

La decisión deberá notificarse en la forma prevista en los artículos [44](#) y [45](#) del Código Contencioso Administrativo, con la Información correspondiente a los recursos procedentes: reposición y en subsidio de apelación indicándole de manera precisa el funcionario ante quien debe interponerse y el término para el efecto, de conformidad con el artículo [47](#) ibidem.

En el evento en que el usuario interponga los recursos pertinentes se abre la etapa de vía gubernativa.

3.3. VÍA GUBERNATIVA.

3.3.1. INTERPOSICIÓN DE LOS RECURSOS.

Tratándose de los procedimientos administrativos sancionatorios, cabe el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia, mediante los cuales los usuarios y suscriptores del servicio de energía pueden acceder al control de legalidad de los actos expedidos por las empresas. En esta etapa igualmente deberá respetarse el debido proceso y en particular el derecho de contradicción.

El procedimiento de la vía gubernativa se inicia a partir de la notificación del acto administrativo que pone fin a una actuación administrativa y su agotamiento es a la vez presupuesto necesario para acudir a la vía jurisdiccional.

La interposición de estos recursos deberá hacerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación de dicho acto. Lo anterior, en concordancia con el inciso 3° del artículo [154](#) de la Ley 142 de 1994, así como del artículo [51](#) del Código Contencioso Administrativo.

De acuerdo al artículo [156](#) de la Ley 142 de 1994, en el contrato de condiciones uniformes debe indicarse el trámite que debe darse a los recursos y los funcionarios que deben resolverlos.

En el trámite de los recursos se deberá tener en cuenta además de lo consagrado en el contrato de condiciones uniformes, lo dispuesto en la Ley [142](#) de 1994 y en lo no previsto en ésta, se aplicarán las normas de la primera parte Código Contencioso Administrativo. Para tal efecto, se tendrá en cuenta lo siguiente.

3.3.1.1. REQUISITOS.

Los requisitos que deben cumplir los recursos se encuentran consagrados en el artículo [52](#) del Código Contencioso Administrativo, sin embargo es de resaltar que de acuerdo con la Ley [142](#) de 1994, estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

3.3.1.2. RECHAZO DEL RECURSO.

De acuerdo al artículo [53](#) del Código Contencioso Administrativo, el funcionario competente podrá rechazar el recurso cuando no sea presentado con los requisitos mencionados en dicho artículo.

3.3.1.3. RECURSO DE QUEJA.

Este recurso procede cuando es rechazado el recurso de apelación y podrá interponerse ante la empresa o directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, de acuerdo con lo expuesto en el artículo [50](#) numeral 3° del Código Contencioso Administrativo.

3.3.1.4. EFECTO SUSPENSIVO.

Los recursos se concederán en el efecto suspensivo de acuerdo con el artículo [55](#) del Código Contencioso Administrativo, lo cual implica que la decisión no se hará efectiva hasta que éstos se decidan y queden ejecutoriados.

3.3.2. CONTENIDO DE LA DECISIÓN DEL RECURSO DE REPOSICIÓN.

Es pertinente aclarar que de acuerdo al artículo [59](#) del C.C.A. la decisión por la cual se resuelve el recurso deberá ser motivada en todos sus aspectos de hecho y de derecho y en los de conveniencia, si es del caso.

Así mismo, la decisión deberá resolver todas las cuestiones que hayan sido planteadas y todas aquellas que aparezcan con motivo del recurso.

3.3.3. NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DEL RECURSO DE REPOSICIÓN.

El artículo [159](#) de la Ley 142 ordena que la notificación de la decisión del recurso se realice de acuerdo a lo contemplado en el Código Contencioso Administrativo, es decir, conforme a lo establecido en los artículos [44](#) y [45](#) del C.C.A.

3.3.4. TRASLADO DEL RECURSO DE APELACIÓN A LA SSPD.

La Superintendencia en Circular [003](#) de 2004, sobre este trámite señaló:

"La Superintendencia ha evidenciado que al no existir norma legal que señale el término en el cual las empresas deben enviar a la Superintendencia los expedientes para tramitar el recurso de apelación presentado por los usuarios, ha sido reiterada la tardanza o la omisión de los prestadores en el cumplimiento de tal actuación; así mismo, que los expedientes se remiten a la Superintendencia en forma incompleta.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que tales conductas vulneran el derecho al debido proceso de los usuarios en tanto se les priva de obtener una respuesta adecuada y oportuna a sus reclamaciones, la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios solicita a los prestadores de servicios públicos lo siguiente:

1.- Remitir el expediente para trámite del recurso de apelación dentro de los tres días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición.

2.- El expediente remitido debe contener por lo menos la documentación relativa a la reclamación inicial, pliego de cargos, descargos, la decisión empresarial con su constancia de notificación, el recurso de reposición presentado por el usuario, la decisión empresarial del recurso de reposición con su constancia de notificación.

Al respecto se debe tener en cuenta, que de conformidad con lo dispuesto en los artículos [158](#) de la Ley 142 de 1994 y [44](#) del C. C.A., el silencio administrativo positivo se configura cuando la empresa no emite la respuesta dentro del plazo de los 15 días o, cuando dicta la respuesta en ese plazo pero no inicia el trámite de notificación al usuario dentro de los 5 días siguientes.

3.- El expediente debe tener incorporado documentos tales como la factura objeto del recurso, actas de visitas, de suspensiones, de cortes, de aforo, de laboratorio, de análisis de sellos, constancias de estrato y demás soportes técnicos que se requieran según el caso”.

3.3.5. PRUEBAS EN EL RECURSO DE APELACIÓN.

De acuerdo con los artículos [56](#) del Código Contencioso Administrativo, cuando se haya Interpuesto el recurso de apelación, es posible practicar las pruebas que hayan sido solicitadas previamente o decretar de oficio las que el funcionario que decida el recurso considere pertinentes.

El artículo [159](#)

de la Ley [142](#) de 1994, que es la norma especial en materia de apelación, en su Inciso segundo consagra que si la Superintendencia estima necesario practicar pruebas o si éstas son solicitadas por el recurrente (usuario, suscriptor o suscriptor potencial), deberá establecerse un término probatorio que no puede ser superior a 30 días hábiles ni ser inferior a 10 días según el Artículo [58](#) del Código Contencioso Administrativo, prorrogables hasta por otro tanto, y en todo caso deberá informar por correo certificado a las partes la fecha exacta en que vence dicho término probatorio.

Así mismo, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver.

Es de suma importancia resaltar que serán admisibles todos los medios probatorios contemplados en el Código de Procedimiento Civil, según lo señala el artículo [57](#) del Código Contencioso Administrativo y se deberá respetar la ritualidad propia para la consecución y aporte de cada mecanismo de prueba al procedimiento.

En el caso que la Superintendencia niegue la solicitud de cualquier prueba solicitada en esta etapa deberá motivar su decisión, ya sea por ser inconducente, impertinente o inútil para el proceso. Contra esta decisión es procedente el recurso de reposición.

3.3.6. CONTENIDO Y NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN.

Deberá cumplir los mismos requisitos señalados en los numerales 3.2.2.10 y 3.2.2.11.

4. MARCO LEGAL Y REGULATORIO DEL DERECHO A LA MEDICIÓN DEL CONSUMO DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

4.1. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO.

Este derecho consiste, tal como lo dispone el artículo [9.1](#) de la Ley 142 de 1994, en obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y

términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

La empresa y el usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (Artículo [146](#) de la Ley 142 de 1994).

4.2. LIBERTAD PARA ADQUISICIÓN DE MEDIDORES.

Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios pueden libremente adquirir los bienes y servicios, entre ellos los medidores y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores y del mantenimiento que deba dárseles, teniendo en cuenta lo que establezcan los Códigos de Distribución y/o Medida.

En el evento en que el usuario adquiera el medidor a una empresa distinta de la Empresa de Servicios Públicos que le suministra el servicio, antes de su instalación en el punto de medición, deberá registrarlo ante ésta (Ver numeral 7.5.1 de la Resolución CREG [070](#) de 1998), indicando lo siguiente: fabricante, características técnicas, números de serie, modelo, tipo de los diversos componentes. Además, el equipo de medida deberá ser revisado, calibrado y programado por la Empresa de Servicios Públicos o por un tercero que cuente con un laboratorio debidamente acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes deberán suministrar a solicitud del usuario el certificado y protocolos de calibración respectivos (Artículo [7.5.2](#) de la Resolución CREG 070 de 1998).

Cuando el equipo de medida sea suministrado por la Empresa, se garantizará su correcto funcionamiento de conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo [26](#) de la Resolución CREG 108 DE 1997, la cual remite a las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes. La norma vigente en materia de garantías es el Decreto [3466](#) de 1982.

4.3. PROTECCIÓN DE LOS MEDIDORES Y DEMÁS ELEMENTOS DEL EQUIPO DE MEDIDA.

De conformidad con el Artículo [144](#) de la Ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí es obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

De igual manera el Artículo [145](#) ibidem señala que las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren.

Sobre este particular es necesario tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 7.6 de la Resolución CREG [070](#) de 1998, cuyo texto establece:

"En el evento en que el equipo de medida no esté dando las medidas correctas, el comercializador notificará al usuario afectado y establecerá un plazo para la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso. El plazo establecido no podrá ser inferior a siete (7) días hábiles, ni superior a treinta (30) días hábiles. Si el usuario no calibra, repara o reemplaza el equipo en el plazo estipulado, el comercializador

procederá a realizar la acción correspondiente a costa del usuario".

Adicionalmente, la Empresa de Servicios Públicos debe proteger el equipo de una interferencia no autorizada, tanto intencional como inadvertida, para lo cual deberá, de conformidad con el artículo [7.5.3](#) de la Resolución CREG 070 de 1998:

"Suministrar e instalar sellos o sistemas similares y mantener el registro correspondiente, para detectar las interferencias sobre el equipo.

Proveer la señalización adecuada para evitar interferencias inadvertidas.

Los sellos sólo pueden ser rotos por la Empresa de Servicios Públicos con quien tenga el contrato el usuario. El usuario afectado o su representante tienen derecho a estar presente, observar las operaciones y firmar el acta correspondiente".

4.4. CONTROL AL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES.

La Empresa, por iniciativa propia deberá hacer en cualquier tiempo revisiones rutinarias al medidor y a las acometidas, o por petición del usuario, para verificar su estado, su funcionamiento y realizar las normalizaciones del caso que aseguren una adecuada medición del consumo, con el propósito de dar cumplimiento a lo previsto en el Artículo [145](#) de la Ley 142 de 1994.

La empresa debe levantar un acta de la verificación en los eventos en que identifique que existe una anomalía o un presunto fraude en el aparato de medida. Dicha Acta se tendrá como indicio. A partir de esta actuación deberá garantizarse el debido proceso.

En las condiciones uniformes del contrato, la empresa podrá exigir a sus nuevos suscriptores o usuarios que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble. (Parágrafo 2 del artículo [30](#) de la Resolución CREG 108 de 1997)

Cuando la localización del equipo de medida de un suscriptor o usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la empresa podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. (Parágrafo 3 del artículo [30](#) de la Resolución CREG 108 de 1997).

Para efectos de la lectura de los medidores, tienen acceso a los equipos de medida el Usuario, el o los Comercializadores que lo atienden y el operador de red (OR) respectivo. (Numeral 7.4 del anexo general 'Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica' de la Resolución CREG [070](#) de 1998).

La empresa podrá retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado (Artículo [145](#) de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo [23](#) de la Resolución 108 de 1997) y en concepto de esta Superintendencia, deberá devolver al usuario los medidores y demás equipos retirados por ella y que sean de propiedad de aquel, en el sitio de donde fueron tomados. Sin embargo, la Empresa por razones de tipo probatorio dentro de un proceso sancionatorio podrá retenerlos por el tiempo que dure el procedimiento administrativo.

Así mismo, las personas que realicen las labores relacionadas con el control al funcionamiento de medidores, deberán estar debidamente autorizadas e identificadas por la empresa de servicios públicos.

Todos estos procedimientos deben estar en el contrato de condiciones uniformes de la respectiva empresa.

4.5. REPARACIÓN O CAMBIO DE LOS MEDIDORES.

4.5.1. POR MAL FUNCIONAMIENTO.

Si como resultado de la revisión es necesaria la reparación o el cambio del medidor por mal funcionamiento, el usuario dispondrá de un periodo de facturación para tomar las acciones necesarias de adecuación o reemplazo del medidor; vencido este plazo sin que el usuario haya tomado los correctivos del caso, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario y en consecuencia procederá a facturar los costos respectivos (Inciso 3 del artículo [144](#) de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el literal b) del artículo [26](#) de la Resolución CREG 108 de 1997 y con el numeral 7.6 del Anexo de la Resolución CREG [070](#) de 1998).

En este caso, la empresa deberá comunicar por escrito y con claridad al usuario, qué tipo de irregularidades identificó y qué acción debe adelantarse, es decir si se debe reparar o reponer el equipo de medida; así mismo, deberá adjuntar con dicha comunicación el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración y/o informe de inspección expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

4.5.2. POR DESARROLLO TECNOLÓGICO.

El usuario está obligado a cambiar el medidor cuando la empresa determine que existen nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a su disposición instrumentos de medida más precisos. En este evento, la empresa comunicará al usuario tal decisión, identificando claramente las razones para su cambio y le concederá un plazo igual a un periodo de facturación para que lo adquiera en el mercado o para que se lo solicite a la Empresa. Vencido este plazo sin que lo hubiere adquirido, la Empresa procederá a costa del usuario a reemplazar, Instalar y facturar el nuevo medidor. (Inciso 3 del artículo [144](#) de la Ley 142 de 1994 en concordancia con el literal b) del artículo 26 de la Resolución CREG [108](#) de 1997).

No obstante lo anterior, deberá tenerse en cuenta lo previsto numeral 7.6 del anexo de la Resolución CREG [070](#) de 1998, en el sentido de que procede la solicitud de cambio del medidor por desarrollo tecnológico, cuando el equipo actual no esté dando las medidas correctas y/o no cumpla con la clase de precisión que determine la CREG (Ver numeral 7.3.2 ibídem).

4.6. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo [135](#) de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo [23](#) de la Resolución CREG 108 de 1997, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes, ni de aquellas obligaciones que señalen que las conexiones no pueden ser manipuladas ni retiradas por el usuario y/o suscriptor sin la debida aprobación y/o presencia de la Empresa.

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos (Artículo [135](#) de la Ley 142 de 1994 en concordancia con el artículo [23](#) de la Resolución CREG 108 de 1997).

ANEXO 1.

GLOSARIO.

Para interpretar y aplicar esta circular se tendrán en cuenta las siguientes definiciones¹⁴

ACOMETIDA. Derivación de la red del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

ACOMETIDA O CONEXIÓN FRAUDULENTA. Cualquier derivación de la red local, de otra acometida, o de la conexión, efectuada sin autorización del prestador del servicio y cuyo objeto es evitar total o parcialmente la medición del consumo por parte del prestador del servicio.

ACTIVOS DE CONEXIÓN. Son aquellos activos que se requieren para que un Generador, un Usuario u otro Transmisor, se conecte físicamente al Sistema de Transmisión Nacional, a un Sistema de Transmisión Regional, o a un Sistema de Distribución Local.

BLOQUE DE TÉRMINALES (hornera). Soporte fabricado en material aislante en el cual están agrupados todos o algunos de los terminales del medidor.

CAJA. Comprende la base y la tapa del medidor.

CARGA O CAPACIDAD INSTALADA. Es la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente limitante de una instalación o sistema eléctrico.

CENSO DE CARGA O AFORO (kW). Cantidad y potencia (kW) de los elementos conectados o susceptibles de ser conectados dentro de las instalaciones internas de un Inmueble. El censo de carga puede estar especificado por tipo de carga: alumbrado, calefacción y fuerza (motores).

COMPONENTE LIMITANTE. Es el componente que forma parte de un sistema y que determina la máxima capacidad a operar.

CONSUMO. Cantidad de kilovatios-hora y/o kilovars-hora (energía reactiva), recibidas por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos.

CONSUMO ANORMAL. Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

CONSUMO ESTIMADO. Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

CONSUMO FACTURADO. Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o Indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.

CONSUMO MEDIDO. Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

CONSUMO NO AUTORIZADO. Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por la empresa, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

CONSUMO PREPAGADO. Consumo que un suscriptor o usuario paga en forma anticipada a la empresa, ya sea porque el suscriptor o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el suscriptor o usuario se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago.

CONSUMO PROMEDIO. Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los

últimos seis meses de consumo.

CONTANTE DEL MEDIDOR. Valor numérico que expresa la relación entre la energía indicada por el medidor y la cantidad correspondiente de revoluciones del rotor, ésta puede estar dada en (rev/kWh) o (Wh/rev).

CORTE DEL SERVICIO. Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley [142](#) de 1994, y en el contrato de servicios públicos.

DISTRIBUIDOR LOCAL (DL). Persona que opera y transporta energía eléctrica en un Sistema de Distribución Local, o que ha constituido una empresa cuyo objeto incluye el desarrollo de dichas actividades; y la operará directamente o por interpuesta persona (Operador de red).

ENERGÍA REAL CONSUMIDA (kWh). Es la energía total que fluye hacia el predio del usuario desde la red de uso general.

ENERGÍA REGISTRADA (kWh). Es la energía que efectivamente censa el medidor en condiciones normales o anormales de la conexión o de éste mismo.

EQUIPO DE MEDIDA. En relación con un punto de conexión lo conforman todos los transformadores de medida, medidores y el cableado necesario para ese punto de conexión.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es la cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente.

FACTURACIÓN. Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA. Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para Unidades Inmobiliarias Cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

INTEGRADOR. Componente del medidor conformado por el registrador o numerador y los piñones.

LECTURA. Registro del consumo que marca el medidor.

MEDIDOR. Es el aparato que mide la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.

MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA. Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA. Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.

NTC. Norma Técnica Colombiana avalada y publicada por el ICONTEC.

PERÍODO DE FACTURACIÓN. Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.

PINZA VOLTIAMPERIMÉTRICA O MÚLTIMETRO. Dispositivo portátil destinado para medición de magnitudes eléctricas entre otras, la corriente eléctrica y la tensión (Voltaje).

PRESTADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS. Cualquiera de las personas señaladas en el artículo [15](#) de la Ley 142 de 1994. Para los efectos de esta resolución, a tales personas se les denomina “la empresa”.

PUNTO DE CONEXIÓN. Es el punto de conexión eléctrico en el cual el equipo de un usuario está conectado a un STR y/o SDL para propósito de transferir energía eléctrica entre las partes.

PUNTO DE MEDICIÓN. Es el punto de conexión eléctrico del circuito primario del transformador de corriente que está asociado al punto de conexión, o los bornes del medidor, en el caso del nivel de tensión I.

RED DE USO GENERAL. Red pública que no forma parte de acometidas o instalaciones internas.

RED PÚBLICA. Aquella utilizada por dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad de la red.

REGISTRADOR. Mecanismo de conteo que hace posible la determinación del valor medido. El registrador puede ser del tipo de tambores o manecillas. Las marcas del registrador serán indelebles y de fácil lectura.

ROTOR O ELEMENTO MÓVIL (Disco). Parte móvil del medidor sobre la cual actúan los flujos magnéticos de las bobinas fijas y los elementos de freno. El rotor es aquel que mueve el registrador.

SUSCRIPTOR. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

SUSCRIPTOR POTENCIAL. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Interrupción temporal del suministro del servicio público de energía eléctrica, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato de servicios públicos.

TAPA. Cubierta en la parte frontal, hecha completamente de material transparente u opaco con ventanas que permitan ver el movimiento del rotor (disco) y leer el mecanismo registrador.

TAPA DEL BLOQUE DE TERMINALES (Tapa hornera). Tapa que cubre los terminales del medidor y generalmente los extremos de los conductores externos o cables conectados a los terminales.

USUARIO. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

ANEXO 2.

ASPECTOS TÉCNICOS GENERALES DE LA MEDICIÓN Y LAS CONEXIONES DEL USUARIO FINAL.

DIAGRAMAS BÁSICOS DE CONEXIONES Y MEDICIÓN PARA SISTEMAS MONOFÁSICOS Y TRIFÁSICOS:

Instalación domiciliaria monofásica



Instalación domiciliaria trifásica



COMPONENTES Y DATOS DEL MEDIDOR:

Datos del medidor (encontrado y/o instalado):

(Ver documento original)

Sellos de la tapa principal

Sellos de la Tapa del Bloque de Terminales (Bomera):

(Ver imagen documento original)

Sellos de la Caja Protectora:

(Ver imagen documento original)

ANEXO 3.

ACTA DE INSTALACIÓN.

En luna <sic> actuación regular de las Empresas de Servicios Públicos todo acto de instalación y/o modificación de la conexión y/o equipos de medida del usuario debería quedar registrada en un acta de instalación. Se considera que dicha Acta podría contener los siguientes datos:

- Características generales de la conexión y de los equipos de medida,
- Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,
- Unifilar de la conexión,

- Lectura inicial del registrador del medidor,
- Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida, y
- Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y su número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Análogamente al acta de verificación, en esta acta deben consignarse la Identificación de Datos Generales y deberá ser firmada por el usuario, suscriptor o por quien atendió la instalación, y dejarle copia de la misma (ver Anexo 4).

ANEXO 4.

EL PROCEDIMIENTO TÍPICO DE VERIFICACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO DEL ACTA.

Cuando el prestador del servicio adelante la verificación de las conexiones y/o correcto funcionamiento del equipo de medida de un usuario simultáneamente deberá diligenciar el acta respectiva, para lo cual se deberían seguir las etapas que se describen a continuación:

IDENTIFICACIÓN DE DATOS GENERALES

Los funcionarios o representantes del prestador del servicio deberán ubicar el predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida que se pretende verificar y procederá a informarle al usuario, suscriptor o suscriptor potencial, si estos se encuentran en el momento de la verificación, lo siguiente:

- a) Presentación del jefe de la cuadrilla o funcionario responsable de la actividad de verificación, con la debida identificación que lo acredite como funcionario o contratista de la empresa.
- b) El objeto de la verificación, el cual deberá soportarse con la respectiva orden de verificación expedida por el prestador del servicio.
- c) En el evento de que esté previsto en el contrato de condiciones uniformes la posibilidad para el usuario, de ser asistido durante la visita por parte de un técnico electricista o testigo hábil, deberá informársele el periodo de tiempo con que cuenta para tal efecto, de conformidad con lo que establezca dicho contrato.
- d) La posibilidad que tiene el usuario de hacerse de cualquier medio probatorio señalado en el Artículo [175](#) del Código de Procedimiento Civil.^[15]

Una vez realizado lo anterior, deberá consignarse en el acta,^[16] como mínimo, lo siguiente:

- Fecha y hora del inicio de la verificación,
- Nombre del jefe de la cuadrilla o del funcionario responsable de la verificación y su identificación (número interno asignado por la empresa),
- Dirección del inmueble donde se realiza la verificación.
- Tipo del usuario (residencial - indicando el estrato -, comercial, industrial, oficial, etc.).
- Nombre del usuario, suscriptor o suscriptor potencial.

- Numero de Identificación del Usuario,
- Nombre de la persona que atendió la verificación,
- Declaración suscrita por la persona que atiende la verificación donde deja constancia de que le fue suministrada la información señalada en los literales a), b), c) y d).

Cuando la verificación no sea atendida por persona alguna, la Empresa procederá a sellar la instalación eléctrica para evitar cualquier tipo de intervención e informará al usuario la fecha en que se adelantará la revisión técnica, con el objeto de garantizar su presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado. Si el usuario no asiste o no designa a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este y dará derecho a la Empresa para adelantar la revisión, caso en el cual el acta podrá ser firmada por un testigo con nombre y cédula. En el evento de que se detecte alguna irregularidad, se dejará copia de esta acta y además será enviada por correo al usuario.

INFORMACIÓN ENCONTRADA Y COMPARACIÓN

En la medida en la que se desarrolla el procedimiento de revisión, es importante que el usuario, suscriptor o suscriptor potencial, este atento a la toma y registro de la información correspondiente respecto de los datos del medidor y de los sellos encontrados. Una vez registrada la información, se procederá a comparar la información encontrada contra la información consignada en el acta de instalación original y/o última revisión del sistema de medida.

PRUEBAS AL MEDIDOR

El usuario, suscriptor o suscriptor potencial o su asesor técnico deberá estar atento a la realización de la inspección visual y a las pruebas en terreno, toma y registro de los resultados en todos los campos del acta y exigirá al responsable de la prueba explicaciones e implicaciones de los resultados de la misma.

Se debe tener en cuenta que la verificación del equipo de medida se inicia con una inspección física visual de los siguientes elementos:

- **Tapa principal o cubierta**, que no esté rota, perforada o con fisuras, con aditamentos externos, con señales de penetración de agua, tierra o cualquier otro material extraño,
- **Sellos**, que alguno de los sellos del medidor esté roto o no exista,
- **Integrador**, que no esté roto, frenado, sin dientes, o que no corresponda con el tipo de medidor (tamaño), etc.,
- **Tapa bloque de terminales** (tapa de conexiones), que no esté quemada, sin tapa, etc., y
- **Base del medidor**, que no esté partida ni perforada, etc.

En el evento de encontrar cualquier presunta irregularidad se procede a registrarla en el acta verificación (en este estado de la verificación opera la presunción de inocencia, razón por la cual no se debe catalogar lo encontrado como anomalía o fraude).

En los casos de ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección, de control de gabinete o en celdas, o que los sellos encontrados no correspondan a los instalados previamente por la empresa, se procederá a verificar el medidor en su sitio de instalación o en un laboratorio debidamente acreditado por la

Superintendencia de Industria y Comercio; el cual deberá expedir el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración o certificado de inspección, según el tipo de acreditación con que cuente el laboratorio.

En caso de retiro del medidor para efectos de verificación en laboratorio, se consignará este hecho en el acta de verificación.

En el evento en que se encuentren violados los elementos de seguridad y/o sellos faltantes o con presunta irregularidad, la empresa reemplazará los sellos afectados por nuevos dejando constancia de ello en el acta de verificación; así mismo se podrá reemplazar cualquiera de los sellos instalados para su verificación en el laboratorio.

Las pruebas que por lo general se realizan en terreno a los medidores son:

Cálculo de error en la medición con carga alta

La carga a utilizar para tal prueba debe estar patronada bajo norma y por un laboratorio debidamente acreditado. Así mismo el tiempo de duración y el número de giros del elemento rotor (el disco), dependerán de la constante del medidor, la cual varía con el tipo y la marca del mismo. A manera de ejemplo ilustrativo se conecta una carga de prueba de 5.0 amperios la cual dura como mínimo sesenta (60) segundos y el disco del medidor debe haber girado como mínimo cinco (5) vueltas completas.

Voltaje: se debe registrar el voltaje que posee el sistema de alimentación del suministro, teniendo en cuenta los parámetros establecidos.

Corriente: se debe registrar la corriente en amperios (Amp) que demanda la carga externa en el momento de realizar la prueba de tiempo potencia por alta al medidor teniendo en cuenta los parámetros establecidos.

Tiempo (>60s): el tiempo de la prueba por alta que se debe registrar, debe ser como mínimo 60 segundos para nuestro ejemplo.

Vueltas (>4): se debe registrar el número de giros (vueltas) que da el disco del medidor en el tiempo en que se realiza la prueba de tiempo potencia y como mínimo para éste ejemplo deben ser 5 vueltas completas en los 60 segundos que debe durar la prueba.

Porcentaje de error en la medición: Se debe registrar el resultado del cálculo del error en la medición por fase, de acuerdo al sistema de medida, aplicando las respectivas formulas para el cálculo de la potencia registrada y la potencia verdadera.

$$\% \text{ error} = (\text{Potencia registrada} - \text{Potencia verdadera}) / \text{Potencia verdadera} * 100$$

El porcentaje de error de los medidores debe estar entre los siguientes rangos.

Revisión con pinza y carga externa: por lo general estos valores oscilan entre 85% y 115% de la energía real que debiera ser registrada, sin embargo este porcentaje podría ser mayor. Por fuera de este rango, el medidor se debe desinstalar para ser llevado al laboratorio para su inspección y ensayo.

Revisión con patrón portátil: por lo general estos valores oscilan entre 95% y 105% de la energía real que debiera ser registrada, por fuera de este rango, es conveniente retirar el medidor para ser llevado al laboratorio para su inspección y ensayo.

Cálculo de error en la medición con carga baja

Esta prueba se realiza por lo general para todas las fases a la vez y no por fase. Así mismo para este ejemplo, en un tiempo de ciento ochenta (180) segundos y como mínimo dos (2) giros completos del elemento rotor (el disco).

Los parámetros (Corriente, voltaje, tiempo y giros del disco) con los cuales se realizará el cálculo de la prueba de tiempo potencia con una carga externa igual a 1.0 Amp., se deben registrar.

Voltaje: igual que para el cálculo del error con carga alta.

Corriente: igual que para el cálculo del error con carga alta.

Tiempo (>180s): igual que para el cálculo del error con carga alta.

Vueltas (Mínimo 2): igual que para el cálculo del error con carga alta.

Porcentaje de error en la medición: igual que para el cálculo del factor de prueba por alta.

Prueba de rozamiento

Mediante una inspección visual al disco del medidor, se detecta algún tipo de rozamiento al momento de realizar la prueba por baja carga o con la carga del usuario.

Con esta prueba se quiere asegurar que no exista rozamiento originado por problemas en los pivotes del disco por envejecimiento o por manipulación y/o problemas en el freno del imán.

Esta prueba aplica para todos los medidores, incluyendo a los nuevos.

Prueba de frenado del disco

Es una inspección visual al disco del medidor en donde se detecta si existe rozamiento que implica su frenado; esta prueba se puede observar en el momento de realizar la prueba de tiempo potencia (Alta o baja) o con la carga del usuario al momento de iniciar la revisión.

Esta prueba aplica para todos los medidores, incluyendo a los nuevos.

Prueba de tipo de conexiones

Consiste en determinar si el medidor al momento de realizar la revisión presenta las conexiones adecuadas en la bornera, o existen anomalías en el tipo de conexión.

Para ello se debe tener en cuenta los tipos de conexión existentes (Asimétrica o Simétrica) y la indicada en la placa de características.

En el caso de encontrar Irregularidades en las conexiones de la bornera del medidor, se procederá a registrar el hecho en el acta de revisión de la Instalación eléctrica.

Ejemplo: *Medidor con la fase invertida en la comera*; se registra el hecho y se Indica la descripción la irregularidad.

Prueba de continuidad

Consiste en determinar si el medidor presenta continuidad entre la entrada - salida de las bobinas de tensión y

bobinas de corriente. A continuación se indica como realizar prueba de continuidad a los medidores electromecánicos de activa y reactiva:

Medidores monofásicos: con la pinza voltiamperimétrica o multímetro, se prueba la continuidad de la fase, mediante un puente entre el conductor de entrada y salida, esto se debe realizar sin carga, si la pinza no da la señal de continuidad entre las bobinas, indicarán que están abiertas o manipuladas.

Medidores trifásicos: Se puentea cada fase (R, S, T) se realiza de la misma manera que el monofásico, pero para cada una de las fases del medidor.

Prueba de puentes

Mediante verificación visual los puentes de tensión y/o corriente (externos o internos), se determinan posibles irregularidades como puentes externos que no estén abiertos, rotos o sellados en la posición de abierto.

Si el medidor tiene puentes de tensión externos (Medidores viejos de manecillas), se bajan todos los puentes y se van subiendo uno a uno, con el fin de examinar el funcionamiento de los mismos. Una vez abajo se puede realizar la prueba de tiempo potencia a cada una de las fases del medidor y a cada uno de los puentes (dejando los otros dos caídos).

Si el medidor tiene puentes de tensión externos y solo una de las fases está cargada, se calcula para cada fase el factor de prueba (Método de traslado de carga), si alguna de estas está con un porcentaje (%) de error mayor al permitido, se procede al cambio del medidor.

Para medidores con puentes internos, se debe realizar una inspección visual de los mismos, con el fin de verificar si existen derivaciones, puentes o estén limados.

Prueba de arranque

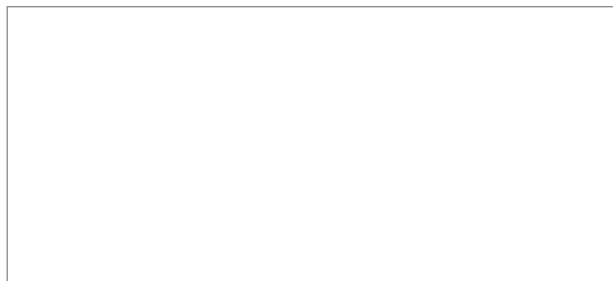
Consiste en verificar si el medidor al conectarse la alimentación y la carga del usuario o externa arranca o se queda frenado.

Prueba en vacío

Se desconecta toda la carga del usuario, observado que el disco del medidor no de más de una vuelta antes de detenerse, si éste continúa girando, el medidor presenta una irregularidad.

Pruebas del integrador

El estado del integrador se revisará con base en dos tipos de prueba:



Prueba Visual: la cuál consiste en realizar una inspección visual al estado del integrador, y de registro del medidor, verificando que la piñonearla no esté limada, desgastada o cambiada o el numerador del registro del

medidor esté suelto o corrido.

La prueba de tiempo-potencia debe tener una duración tal, que permita verificar que el decimal del registro cambió.

Prueba Tiempo - potencia: consiste en tomar el registro del último dígito, el cuál se debe mover al siguiente decimal, al igual comprobar que la constante del medidor corresponda a la indicada en la placa de características del medidor.

Nota importante: en los casos de ausencia, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección o de control de gabinete, celdas o que los encontrados no correspondan a los instalados por la Empresa, se procederá a verificar el medidor en su sitio de instalación o en un laboratorio debidamente acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

El laboratorio deberá suministrar a la Empresa y al usuario, si este lo solicita, copia de los resultados de las pruebas de ensayo y/o el certificado de calibración respectivo, en el caso de que el medidor sea instalado en el predio.

Una vez retirado el medidor del lugar de instalación, se guardará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad, los cuales serán relacionados en el acta. Del peritazgo que efectúe el laboratorio deberá darse traslado al usuario para efecto de su contradicción.

CENSO DE CARGA (kW)

En el caso de detectarse alguna presunta irregularidad en el acta de verificación deben consignarse el Censo de Carga o aforo (ver definición en el Anexo 1).

DIAGRAMA UNIFILAR DE LA CONEXIÓN

Se sugiere plasmar el esquema del diagrama unifilar de las conexiones encontradas (acometida y medidor) en el momento de realizar la revisión, especificando entre otros elementos: el número de conductores y sus calibres, y la identificación de los bornes de conexión.

Se debe verificar que la conexión corresponda a la misma indicada en la placa de características del medidor. De considerarse necesario se podrá anexar un registro fotográfico o de video de la conexión.

FIRMA Y ENTREGA DE COPIA DEL ACTA DE VERIFICACIÓN

Como etapa final de la verificación el acta deberá ser firmada por el representante de la empresa; jefe de cuadrilla o responsable de la verificación, y por la persona que atiende la verificación.

Una vez firmada el acta de verificación se dejara copia de la misma al usuario, suscriptor, o quien atendió la verificación.

ANEXO 5.

REPORTE DE RESULTADOS DE LABORATORIO.

En este anexo se resalta lo dispuesto en la NORMA TÉCNICA NTC-17025 “*REQUISITOS GENERALES DE COMPETENCIA DE LABORATORIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN*”.

Esta norma especifica los requisitos generales de competencia de laboratorios de ensayo y calibración para llevar a cabo ensayos y/o calibraciones, incluyendo el muestreo. Cubre la ejecución de ensayo y calibración empleando métodos normalizados, métodos no-normalizados y métodos desarrollados por el laboratorio.

Así mismo en su numeral 5.10 describe detalladamente cómo deben ser reportados los resultados de ensayo y los certificados de calibración los cuales enunciamos a continuación:

"5.10 REPORTE DE RESULTADOS"

5.10.1 Generalidades

Se deben reportar los resultados de cada ensayo, calibración o serie de ensayos o calibraciones realizados por el laboratorio de manera exacta, clara, inequívoca objetiva, y de conformidad con todas las instrucciones específicas en los métodos de ensayo o calibración.' (Subrayado fuera de texto).

Los resultados deben ser reportados, usualmente en un reportados usualmente en un reporte de ensayo o certificado de calibración, y debe incluir toda la información requerida por el cliente y necesaria para la interpretación de los resultados del ensayo o calibración y toda la información requerida por el método empleado.

(...)

5.10.2 Reportes de ensayo y certificados de calibración

Cada reporte de ensayo o certificado de calibración debe incluir por lo menos la siguiente información, a menos que el laboratorio cuente con razones validas para no hacerlo de este modo:

- a) Un titulo (por ejemplo, ' reporte de ensayo" o "certificado de calibración");*
- b) El nombre y dirección del laboratorio, y la localización donde se llevan a cabo los ensayos y calibraciones, si es diferente a la dirección del laboratorio;*
- c) La identificación única del reporte de ensayo o certificado de calibración (tal como el número de serie), y en cada página una identificación con el propósito de que la página sea reconocida como parte del reporte de ensayo o certificado de calibración, y una identificación clara del final del reporte o certificado de calibración.*
- d) El nombre y dirección del cliente;*
- e) La identificación del método empleado;*
- f) descripción, condición e identificación inequívoca del (los) elemento(s) ensayados o calibrados;*
- g) la fecha de recibo de los elementos de ensayo o calibración, cuando está sea critica para la validez y aplicación de los resultados, y la(s) fecha(s) de realización del ensayo o calibración;*
- h) referencia al plan de muestreo y procedimientos empleados por el laboratorio u otros organismos cuando estos sean pertinentes a la validez o aplicación de los resultados;*
- i) los resultados de ensayo o calibración con las unidades de medición, cuando sea apropiado;*
- j) el (los) nombre(s), la(s) función(es) y firmáis) o identificación equivalente de personas que autorizan el*

reporte del ensayo o certificado de calibración;

k) Siempre que resulte pertinente, un enunciado a efecto de que los resultados se relacionen únicamente con los elementos ensayados o calibrados.

NOTA 1: En las copias impresas de los reportes de ensayo y certificados de calibración es conveniente incluir también el número de página y el número total de páginas.

NOTA 2: Se recomienda que los laboratorios incluyan un enunciado especificando que no se debe reproducir el reporte de ensayo ni el certificado de calibración, sin excepción, sin aprobación por escrito del laboratorio.

5.10.3 Reportes de ensayo

5.10.3.1 Además de los requisitos enunciados en el numeral 5.10.2, los reportes de ensayo deben incluir lo siguiente, donde resulte necesario para la interpretación de los resultados de ensayo (subrayado fuera de texto)

a) desviaciones, adiciones o exclusiones del método de ensayo, e información acerca de la condiciones específicas de ensayo, tales como las condiciones ambientales (subrayado fuera de texto);

b) donde sea pertinente un enunciado del cumplimiento/ incumplimiento de los requisitos y/o especificaciones;

c) donde sea aplicable, un enunciado de la incertidumbre estimada de la medición necesaria en los repones de ensayo cuando sea relevante para la validez o aplicación de los resultados de ensayo, cuando la instrucción de un cliente así lo requiere, o cuando la incertidumbre afecta el cumplimiento a un límite de la especificación;

d) siempre que sea apropiado y necesario, opiniones e interpretaciones (Véase el numeral 5.10.5);
(negrilla fuera de texto)

e) información adicional que pueda requerirse por métodos específicos, clientes o grupos de clientes."
(Subrayado fuera de texto)

Así mismo en cuanto a certificados de calibración la norma en comento dice lo siguiente:

"5.10.4 Certificados de calibración

5.10.4.1 Además de los requisitos enunciados en el numeral 5.10.2, los certificados de calibración deben incluir los siguientes, donde sea necesario para la interpretación de resultados de calibración:

a) Las condiciones (por ejemplo ambientales) bajo las cuales se realizaron las calibraciones que tienen alguna influencia en los resultados de medición;

b) La incertidumbre de la medición y/o declaración de conformidad con una especificación petrológica identificada o los numerales derivados;

c) Evidencia de que las mediciones son trazables (5.6.2.1.1)

5.10.4.2 El certificado de calibración debe relacionar solo cantidades de los resultados de ensayos funcionales. Si se realiza una declaración de conformidad con una especificación, este debe especificar

cuáles numerales de la especificación se cumplen o no se cumplen.

Cuando se realiza una declaración de conformidad con una especificación omitiendo los resultados de medición e incertidumbres asociadas, el laboratorio debe registrar esos resultados y mantenerlos para posible referencia futura.

Cuando se realizan declaraciones de conformidad, se deben tener en cuenta la incertidumbre de la medición.

5.10.4.3 Cuando se ha ajustado o reparado un instrumento para calibración, se deben reportar los resultados de la calibración antes y después del ajuste o reparación, si se encuentran disponibles.

5.10.4.4 Un certificado de calibración (o rótulos de calibración) no debe contener ninguna recomendación sobre el intervalo de la calibración, excepto cuando se haya acordado ésta con el cliente. Este requisito puede ser reemplazado por regulaciones legales.

5.10.5 Opiniones e interpretaciones

Cuando se incluyen opiniones e interpretaciones, el laboratorio debe documentar la base sobre la cual se realizan las mismas. Las opiniones e interpretaciones deben marcarse en forma clara como tales en el reporte de ensayo o en el certificado de calibración.

NOTA 1: Se aconseja no confundir las opiniones e interpretaciones con inspecciones y certificaciones del producto como se propone en la norma NTC-ISOMECEC 17020 y la Guía NTC-ISOMECEC 65.

NOTA 2: Las opiniones e interpretaciones incluidas en un reporte de ensayo pueden comprender, aunque no limitarse a lo siguiente:

- una opinión acerca del enunciado de cumplimiento /no cumplimiento de los resultados con los requisitos:

- cumplimiento de los requisitos contractuales.

- recomendaciones acerca del modo de empleo de los resultados:

NOTA 3: En muchos casos, podría ser adecuado comunicar las opiniones e interpretaciones por medio de comunicación directa con el cliente. Se recomienda realizar esta comunicación por escrito. (Subrayado fuera de texto).

De Igual forma, la norma técnica colombiana NTC-17020 definió entre otros los criterios generales para la operación de organismos de inspección, entendiendo por estos todos aquellos organismos dedicados al examen del diseño de un producto, el producto, el servicio, el proceso o la planta, y la determinación de su conformidad con requisitos específicos o generales, sobre la base de un juicio profesional.

Adicionalmente, en dicha norma se prevé que los informes de inspección cumplirán con lo siguiente:

13. INFORMES DE INSPECCIÓN Y CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN

13.1 El trabajo llevado a cabo por el organismo de inspección debe ser cubierto por un informe de inspección y/o certificado de inspección recuperable.

13.2 El informe de inspección y/o certificado de inspección debe incluir todos los resultados de los exámenes y la determinación de la conformidad realizada sobre la base de estos resultados, así como toda la

información necesaria para la comprensión e interpretación de los mismos. Toda esta información debe reportarse en forma correcta, exacta y clara.

13.3 Los informes de inspección y/o certificados de inspección deben ser firmados o de alguna otra forma aprobados, únicamente por personal autorizado.

ANEXO 6.

ANÁLISIS DE CONSUMOS.

La simple comparación de los promedios de consumo de energía registrados en el medidor no es suficiente para concluir que existió cambio en el patrón de consumo, antes y después de normalizada la medición del servicio. En consecuencia, no se puede tener como plena prueba para concluir la existencia de una irregularidad la variación en los consumos registrados en el equipo de medida de un usuario, a partir de la comparación entre el promedio de consumo registrado en el medidor en los meses siguientes a la detección de la irregularidad y la normalización de la medición del servicio.

Por ejemplo, supongamos que los consumos antes y después de la normalización de la medición de un usuario fueron los siguientes:

Si bien el promedio de los consumos registrados en el medidor aumentó con posterioridad a la normalización de la medida, al realizar un análisis de varianza¹⁷ se tiene que no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula de que las medias de los dos grupos son iguales, para un nivel de significancia del 0.05¹⁸ y, por lo tanto, no es posible concluir que existió un cambio en el patrón de consumos registrados en el equipo de medida.

Ahora bien, si se tiene que los consumos registrados son los que se presentan a continuación:

Análogamente al primer caso se tiene que el promedio de los consumos registrados en el medidor aumentó con posterioridad a la normalización de la medición, pero esta vez al realizar el análisis de varianza se observa que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis de que las medias de los grupos son iguales, para un nivel de significancia del 0.05, lo que permitiría concluir que existe un cambio en el patrón de consumos registrados en el medidor.

En todo caso, es necesario precisar que el cambio en el comportamiento de los consumos registrados en el equipo de medida de un usuario se ven afectados, además de la misma normalización de la medición, por otros factores tales como incrementos o reducciones súbitas en el número de personas que habitan un inmueble y/o la inclusión o retiro de electrodomésticos en uso en el mismo. Por ello, la empresa deberá practicar las pruebas que considere necesarias para esclarecer los hechos.

ANEXO 7.

EJEMPLO ILUSTRATIVO.

1. VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y DE LAS CONEXIONES

La empresa comercializadora realizó una verificación de la conexión y del equipo de medida; marca XXX, número YYY, ubicado en el predio bajo la nomenclatura urbana de la Calle ZZZ servicio residencial, para lo cual levantó el acta de verificación respectiva, consignando la identificación de datos generales, de acuerdo con el título "de identificación de datos generales" del anexo 4 de este documento y el resultado de las siguientes pruebas realizadas sobre el equipo de medida, así:

Pruebas al medidor:

Energía registrada por el medidor:

Datos para cálculo de Energía Registrada

$$\text{Energía registrada} = \frac{3600 \text{sg} \times 1 \text{rev}}{(600 \text{rev/kWh}) \times 59.72 \text{sg}} = 0.1004 \text{ kW}$$

Energía verdadera:

Datos para cálculo de Energía verdadera (medición con pinza o multímetro)

*Carga patrón calibrada por un laboratorio debidamente acreditado.

$$\text{Energía Verdadera} = 120 \times 8.3 \times 1 = 0.996 \text{ kW}$$

Porcentaje de error en la medición de energía:

13.4 El organismo de inspección debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento de las quejas recibidas de los clientes u otras partes acerca de las actividades del organismo de inspección.

(...)

15. QUEJAS Y APELACIONES

(....)

15.2 El organismo de inspección debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento y solución de las apelaciones, contra el resultado de sus inspecciones cuando éstas sean llevadas a cabo bajo una autoridad delegada legalmente.

15.3 Debe mantenerse un registro de todas las quejas y apelaciones v de las acciones tomadas por el organismo de inspección." (Subrayado fuera de texto).

$$\% \text{ de error}^{120} = \frac{\text{Energía registrada por el medidor} - \text{Energía verdadera}}{\text{Energía Verdadera}}$$

Energía Verdadera

$$\% \text{ de error} = \frac{0.1004 - 0.996}{0.996} = \frac{-0.8956}{0.996} = -0.89 = -89\%$$

$$\frac{0.1004 - 0.996}{0.996}$$

Observaciones del acta de verificación:

Medidor monofásico, con sellos instalados en la tapa principal, ensayo de la constante y porcentaje de error en la medición de energía es de -89.9 % con las siguientes presuntas irregularidades: medidor puenteado, bajo factor de error y uno de los sellos de la tapa del bloque de terminales no corresponde al instalado por la empresa.

Se corrige la presunta irregularidad en campo y se verifica nuevamente el error de energía obteniéndose un

resultado de 2% por lo que se determina dejar instalado el medidor (no se lleva al laboratorio pues después de la corrección queda funcionando normal) colocando un sello nuevo en la tapa del bloque de terminales.

2. COMUNICACIÓN DEL INICIO Y OBJETO

Como producto de la verificación, la empresa dirige comunicación escrita al usuario, mediante la cual pone en conocimiento el inicio de una investigación por un presunto incumplimiento del contrato de condiciones, formulando para ello los siguientes cargos:

Cargo No. 1:

El usuario del predio identificado bajo la nomenclatura urbana de la Calle ZZZ presuntamente incumplió el literal b) de la cláusula 5 del Contrato de Condiciones Uniformes, al presuntamente haber incurrido en uso no autorizado del servicio de energía eléctrica, consistente en evitar el registro en parte o en su totalidad de la energía consumida.

Cláusula contractual presuntamente violada: literal b) de la cláusula 5 que señala:

"Se considera incumplimiento del contrato, incurrir en cualquiera de las siguientes conductas:

(...)

b) Por uso no autorizado del servicio de energía eléctrica, cuando se detecten entre otras, irregularidades tales como: conexiones o equipos de medida alterados o intervenidos o con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida, o cuando se hayan retirado, roto o adulterado uno o mas de los elementos de seguridad instalados tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por la EMPRESA.

En estos eventos, las sanciones correspondientes se aplicarán conforme a lo estipulado en la cláusula 13 de las presentes Condiciones Uniformes.

(...)"

En concordancia con lo anterior, la cláusula 13 de las Condiciones Uniformes dispone:

"En caso de que se configure cualquiera de las conductas descritas en la cláusula 5º del Contrato de Condiciones Uniformes, y en especial la siguiente irregularidad; "se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida", se impondrá como sanción dos veces la cifra que resulte de valorar el consumo no registrado a la tarifa vigente en el momento de detección de la irregularidad y debe aplicarse un factor del 15% para la energía mensual estimada. Así mismo y cuando la irregularidad consista en que: cualquiera de los elementos de seguridad instalados tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por la EMPRESA, se cobrará dos (2) salarios mínimos legales vigentes diarios".

Pruebas:

- Acta de verificación

- Análisis de consumos registrados en el medidor antes y después de detección de la irregularidad y normalización del servicio.

Cargo No. 2:

El usuario del predio identificado bajo la nomenclatura urbana de la Calle 221 presuntamente incumplió el literal b) de la cláusula 5 del Contrato de Condiciones Uniformes, al presuntamente haber incurrido en uso no autorizado del servicio de energía eléctrica, toda vez que uno de los sellos existentes en la tapa del bloque de terminales no corresponde al instalado por la empresa.

Cláusula contractual presuntamente violada: literal b) de la cláusula 5 que señala:

"Se considera incumplimiento del contrato, incurrir en cualquiera de las siguientes conductas:

(...)

b) Por uso no autorizado del servicio de energía eléctrica, cuando se detecten entre otras, irregularidades tales como: conexiones o equipos de medida alterados o intervenidos o con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida, o cuando se hayan retirado, roto o adulterado uno o mas de los elementos de seguridad instalados tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por la EMPRESA.

En estos eventos, las sanciones correspondientes se aplicarán conforme a lo estipulado en la cláusula 13 de las presentes Condiciones Uniformes.

(...)

En concordancia con lo anterior, la cláusula 13 de las Condiciones Uniformes dispone:

"En caso de que se configure cualquiera de las conductas descritas en la cláusula 5º del Contrato de Condiciones Uniformes, y en especial la siguiente irregularidad; "se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida", se impondrá como sanción dos veces la cifra que resulte de valorar el consumo no registrado a la tarifa vigente en el momento de detección de la irregularidad y debe aplicarse un factor del 15% para la energía mensual estimada. Así mismo y cuando la irregularidad consista en que: cualquiera de los elementos de seguridad instalados tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por la EMPRESA, se cobrará dos (2) salarios mínimos legales vigentes diarios".

Pruebas:

- Acta de verificación
- Análisis de consumos registrados en el medidor antes y después de detección de la irregularidad y normalización del servicio.

Finalmente en la comunicación, se le informa al usuario que puede presentar los argumentos soporte de su defensa y las pruebas que pretenda hacer valer.

3. DESCARGOS

El usuario fundamenta sus descargos en que él no ha realizado ninguna manipulación a los equipos de medida ni a las conexiones y que la empresa nunca instaló el sello en la tapa del bloque de terminales y que portal motivo instaló el sello faltante.

En los descargos el usuario no solicita pruebas, ni controvierte las aportadas por la empresa.

4. DECISIÓN Y NOTIFICACIÓN

La empresa motivó y tomó la decisión de conformidad con el artículo [35](#) del Código Contencioso Administrativo, señalando entre otros apartes los siguientes:

- *Se impone un cobro por concepto de reintegros, al comprobarse la irregularidad consistente en haber incurrido en uso no autorizado del servicio de energía eléctrica consistente en evitar el registro en parte de la energía consumida al establecer un puente o camino a la corriente eléctrica impidiendo que la misma fuera registrada por el medidor, de conformidad con el acta de verificación y el análisis de consumos.*
- *Que de conformidad con lo anterior, se probó el incumplimiento del literal b) de la Cláusula 5° del Contrato de Condiciones Uniformes.*
- *El valor registrado no registrado a la tarifa vigente en el momento de la detección de la irregularidad es de \$ 418.965 y que de su doble resulta \$837.930, de conformidad con la cláusula 13 del Contrato de Condiciones Uniformes.*
- *Igualmente se comprobó la irregularidad consistente en haber incurrido en uso no autorizado del servicio de energía eléctrica, al no corresponder el sello existente en la tapa del bloque de terminales con el instalado por la empresa, tal como se demuestra en el acta de verificación.*
- *Que esta irregularidad se encuentra sancionada por la cláusula 13 del Contrato de Condiciones Uniformes con cinco (5) salarios mínimos legales vigentes diarios.*

Así mismo ordenó la notificación de la decisión de conformidad con el artículo [44](#) y [45](#) del Código Contencioso Administrativo.

5. INTERPOSICIÓN DE LOS RECURSOS

El usuario del servicio, inconforme con la decisión de la empresa, interpuso el recurso de reposición ante la empresa de servicios y en subsidio el recurso de apelación ante de la Superintendencia de Servicios Públicos, argumentando que:

- No está de acuerdo con las pruebas acreditadas por la empresa.
- La decisión carece de motivos para sancionar.
- Los consumos no han variado en los últimos seis meses.

6. DECISIÓN RECURSO DE REPOSICIÓN Y NOTIFICACIÓN

La empresa resolvió el recurso de reposición sustentando su decisión en aspectos de hecho y de derecho, confirmando todo lo expuesto en la decisión inicial No. 2566 del 26 de julio de 2004 y ordenando la notificación de conformidad con los artículos [44](#) y [45](#) del Código Contencioso Administrativo.

7. DECISIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN Y NOTIFICACIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos antes de resolver el recurso de apelación, decretó practicar prueba documental consistente en: Acta de Instalación del Medidor. Ordenando para el efecto a la empresa remitir la respectiva acta y comunicando el acto administrativo tanto a la empresa como al usuario del servicio.

Una vez recibida la prueba documental consistente en: Acta de Instalación del Medidor. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contestó el recurso de apelación, en los siguientes términos:

Respecto de los Cargos No. 1 y No 2:

El usuario incumplió el literal b) de la cláusula 5 del Contrato de Condiciones Uniformes, al haber incurrido en las siguientes irregularidades: uso no autorizado del servicio de energía eléctrica y al no corresponder el sello existente en la tapa del bloque de terminales con el instalado por la empresa con lo cual incurrió en el incumplimiento del literal b) de la Cláusula 5° del Contrato de Condiciones Uniformes, por las siguientes razones:

De conformidad con el artículo [145](#) de la Ley 142 de 1994, la empresa se encuentra facultada para verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo. En desarrollo de la mencionada facultad, la empresa practicó prueba de verificación al predio identificado bajo la nomenclatura urbana de la Calle 105 No. 25 -56 de Bogotá, el día 14 de febrero de 2004, dejando constancia de ello en el documento denominado "Acta de Verificación", la cual puso en conocimiento del usuario del servicio con la comunicación de inicio de la actuación administrativa.

El Acta de Verificación determinó lo siguiente:

“(…)

Datos del medidor:

Pruebas al medidor:

Energía registrada por el medidor:

Datos para cálculo de Energía Registrada

$$\text{Energía registrada} = \frac{3600 \text{sg} \times 1 \text{ rev}}{(600 \text{rev /kWh}) \times 59.72 \text{ sg}} = 0.1004 \text{ kW}$$

Energía verdadera:

Datos para cálculo de Energía Verdadera (medición con pinza o multímetro)

*Carga patrón calibrada por un laboratorio debidamente acreditado

$$\text{Energía verdadera} = 120 * 8.3 * 1 = 0.996 \text{ kW}$$

Porcentaje de error en la medición de energía:

$$\% \text{ de error}^{121} = \frac{\text{Energía registrada por el medidor} - \text{Energía verdadera}}{\text{Energía Verdadera}}$$

Energía Verdadera

$$\% \text{ de error} = \frac{0.1004 - 0.996}{0.996} = -0.8956 = 0.89 = -89\%$$

$$0.996 \quad 0.996$$

Observaciones del acta de verificación:

"Medidor monofásico, con sellos instalados en la tapa principal, ensayo de la constante y porcentaje de error en la medición de energía es de -89,9 % con las siguientes presuntas irregularidades: medidor puenteado, bajo factor de error y uno de los sellos de la tapa del bloque de terminales no corresponde al

instalado por la empresa (subrayado fuera de texto).

Se corrige la presunta irregularidad en campo y se verifica nuevamente el error de energía obteniéndose un resultado de 2% por lo que se determina dejar instalado el medidor (no se lleva al laboratorio pues después de la corrección queda funcionando normal) colocando un sello nuevo en la tapa del bloque de terminales."

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

De los descargos presentados por el usuario consistente en que *"él no ha realizado ninguna manipulación a los equipos de medida ni a las conexiones"*, respecto de lo cual no acredita pruebas que soporten su defensa, no se puede desvirtuar su conducta y por ende el incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, en cuanto al literal b) de cláusula 5, en razón de que éste dispone claramente que:

"Se considera incumplimiento del contrato, incurrir en cualquiera de las siguientes conductas:

(...)

b) Por uso no autorizado del servicio de energía eléctrica, cuando se detecten entre otras, irregularidades tales como: conexiones o equipos de medida alterados o intervenidos o con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida, o cuando se hayan retirado, roto o adulterado uno o mas de los elementos de seguridad instalados tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por la EMPRESA.

En estos eventos, las sanciones correspondientes se aplicarán conforme a lo estipulado en la cláusula 13 de las presentes Condiciones Uniformes."

Acorde con lo anterior, se tiene que si claramente el contrato dispuso que se tiene por uso no autorizado del servicio de energía eléctrica, la detección de la irregularidad consistente en evitar que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida y el hecho de que no corresponda el sello existente en la tapa del bloque de terminales con el instalado por la empresa, entonces, conviene para el efecto analizar si las conductas antes descritas se materializaron por parte del usuario.

De lo cual se tiene que respecto de la conducta de evitar que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida, ésta fue claramente comprobada al encontrar medidor puenteado y bajo error, tal como se evidencia del acta de verificación. Situación que se corrobora cuando además se tiene en cuenta el análisis de consumos registrados en el medidor antes y después de detección de la irregularidad y normalización del servicio, de la cual se deduce que de acuerdo con los datos estadísticos que arroja el ejercicio, existe diferencia en las medias del consumo para un nivel de significancia del 0.05.

El resultado anterior, confirma que la media de los consumos registrados en el equipo de medida varió aumentando con posterioridad a la normalización de la medición, lo cual compromete gravemente la responsabilidad del usuario, de lo cual se tiene que la empresa hizo bien en sancionar la conducta irregular del usuario.

Respecto al cargo de no corresponder el sello existente en la tapa del bloque de terminales con el instalado por la empresa, se tiene que también el acta de verificación, constata que efectivamente el medidor del usuario carecía del sello derecho No. GL 2004910, el cual fue instalado por la empresa, tal como se indica en el acta de instalación del equipo de medida realizada el día 8 de enero de 2003.

En cuanto a los descargos presentados por el usuario consistentes en que *"la empresa nunca instaló el sello en la tapa del bloque de terminales, y que por tal motivo instaló el sello faltante"*, no se puede acceder al

mencionado argumento, en virtud de que a través del acta de instalación, prueba decretada de oficio y comunicada a la empresa y al usuario, se demuestra que la empresa efectivamente instaló el sello derecho No. GL 2004910.

Luego acorde con lo anterior, no se puede desvirtuar la conducta del usuario, todo lo cual da lugar al incumplimiento del literal b) de cláusula 5, Contrato de Condiciones Uniformes.

En consecuencia y tal como lo dispone el literal b) de la cláusula 5° del Contrato de Condiciones Uniformes, en concordancia con la cláusula 13° ibidem, se debe imponer las sanciones del contrato de condiciones uniformes, tal como lo realizó la empresa.

No obstante lo anterior, se tiene que la empresa cometió un error en el calculo de la recuperación de energía al utilizar un factor de utilización equivocado, pues según lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes debe aplicarse un factor del 15% para la energía mensual estimada y no del 20% como empleó la empresa pues éste último es el utilizado para censos de carga a usuarios industriales y la naturaleza del predio es residencial.

Igualmente se observó que la empresa en su decisión cometió un error adicional al establecer la sanción en relación con el sello faltante, pues debió cobrar 2 salarios mínimos legales vigentes diarios de conformidad con la cláusula 13° del Contrato de Condiciones Uniformes y no 5 salarios mínimos legales vigentes diarios como lo determinó.

De acuerdo con la liquidación efectuada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se obtiene lo siguiente:

En mérito de lo expuesto, éste Despacho:

"RESUELVE

PRIMERO: MODIFICAR la decisión de la empresa No. 2566 del 26 de julio de 2004, en el siguiente sentido:

Sancionar al usuario del servicio de energía eléctrica por el incumplimiento del literal b) de la cláusula 5° del Contrato de Condiciones, imponiendo la recuperación de la energía por valor de QUINIENTOS SETENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS (\$ 578.579).Y el cobro de dos (2) salarios mínimos legales vigentes diarios es decir la sumar de VEINTIDOS MIL PESOS (\$ 22.000).

SEGUNDO.- La empresa deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria del presente acto.

PARÁGRAFO: La empresa deberá informar a la Dirección Territorial Centro al día hábil siguiente en que haga efectivo el cumplimiento de la presente resolución allegando la prueba del mismo.

TERCERO.- Notificar Personalmente del contenido de la presente resolución al representante legal de la empresa, o a quien haga sus veces, con domicilio calle 1°c bis No. 70-89 de Bogotá. De no ser posible la mencionad notificación, dar cumplimiento al artículo [45](#) del Código Contencioso Administrativo.

CUARTO.- Notificar Personalmente del contenido de la presente resolución al usuario con domicilio en la calle 105 No. 25-56 de Bogotá. De no ser posible la mencionad notificación, dar cumplimiento al artículo [45](#) del Código Contencioso Administrativo.

QUINTO.- La presente resolución rige a partir de de la fecha de su notificación.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

(...)