

DECISIÓN EMPRESARIAL No. 9142755
10 DE ABRIL DE 2025
MATRÍCULA 1843261

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN INTERPUESTO ENCONTRA DE LA DECISIÓN EMPRESARIAL No. 9106846 DEL 17 DE MARZO DE 2025

La supervisora del contrato operación Cartago de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., en uso de sus facultades legales, conforme a lo establecido en el capítulo VII de la ley 142 de 1994, la Cláusula Trigésimo - Primera del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes adoptado por la empresa, y de acuerdo los siguientes:

I. ANTECEDENTES

1. En fecha 03 de marzo de 2025 la señora **BLANCA INES CASTRO MENDOZA**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 51.859.477, presentó reclamo por consumo, el cual fue radicado bajo el proceso No. **9106846**.
2. La Empresa mediante Decisión Empresarial No. **9106846** con fecha del 17 de marzo de 2025 emite respuesta escrita en la cual no acceden al reclamo presentado por la usuaria dentro de los términos establecidos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 que dice "*las empresas prestadoras de servicios públicos deben expedir las respuestas a las peticiones, quejas y recursos que les presenten sus suscriptores o usuarios dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha desu presentación*".
3. Posteriormente, a fin de garantizar el debido proceso y dar a conocer la respuesta oportunamente al suscriptor, se notificó la Decisión Empresarial referida en el numeral anterior de manera personal el pasado 21 de marzo de 2025 a la señora **BLANCA INES CASTRO MENDOZA**, e igualmente en la misma se le comunica la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación.
4. Contra la Decisión Empresarial No. **9106846**, la señora **BLANCA INES CASTRO MENDOZA** presentó Recurso de Reposición mediante oficio radicado el día 21 de marzo de 2025, bajo el proceso No. **9142755**.

II. ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9142755	Radicado:	
F. Solicitud:	21-03-2025 11:04:00	Funcionario:	EEP\L GONZALEZ
Tipo:	04 - RECURSOS	Proceso:	0401 - RECURSO DE VIA GUBERNATIVA
Cédula:	51859477	Solicitante:	CASTRO MENDOZA BLANCA INES
Teléfono:	3117980176	Dir. Notificación:	CRA 4 25 123 EL COFRE BAJO
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Escrito	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	Usuaría presenta escrito contra D.E 9106846, no se congelan valores ya que cuando presento reclamo ya había cancelado factura, ver escrito, no maneja correo electrónico para notificación.		
		Fecha Vencimiento:	11/04/2025
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

Señores
Energía de Pereira
C.C. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

REFERENCIA: Interposición del recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra de la respuesta N° 9106896

RECURRENTE: Blanca Ines Castro Mendoza

RECURRIDO: Energía de Pereira.

Blanca Ines Castro Mendoza, mayor de edad, identificado(a) con la cedula de ciudadanía número 51859477 expedida en Bogotá, domiciliado(a) en la ciudad de Pereira actuando a nombre propio y dentro del término legal interpongo recurso de reposición en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en contra de la respuesta por ustedes emitida BAJO EL NÚMERO 9106896 con la fecha del 20 de marzo de 2025 que fui notificado personalmente con referencia en los siguientes hechos:

HECHOS

Yo Blanca Ines Castro Mendoza me han estado generando un cobro mensual por un concepto denominado "costo financiero" por el valor de 18.26 pesos el cual se me ha estado cobrando en la factura de energía, sin embargo manifiesto que no estoy en deuda con ningún valor o financiero dado que al contador fue asegurado por la empresa de energía de Pereira lo cual durante cualquier obligación pendiente por mi parte.

PRETENSIONES (Solicitud)

Solicito se haga verificación de la respuesta dada puesto que no tengo ningún tipo de financiamiento y me han estado generando este cobro.

Que de no acceder a lo manifestado en las pretensiones anteriores del presente recurso se conceda recurso de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

El presente recurso lo fundamento en la Ley 1480 de 2011.

Cordialmente,

c.c. 51859477 de Bogotá

III. PROCEDENCIA DEL RECURSO

Corresponde inicialmente, verificar si la recurrente presentó en debida forma los recursos de reposición y en subsidio apelación, y si lo hizo dentro del término legal para ello, según lo establecido en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, así como lo pertinente previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Revisada dicha actuación, se concluye el recurso fue presentado dentro del término legal, al haberse interpuesto el 21 de marzo de 2025 respecto a la decisión empresarial notificada personalmente el día 21 de marzo de 2025.

Quien interpone los recursos cuenta con legitimación para actuar, es decir la señora **BLANCA INES CASTRO MENDOZA**, quien manifiesta no estar de acuerdo con la decisión tomada por la empresa.

Respecto de los argumentos expuestos por la usuaria en el escrito del recurso de reposición en subsidio de apelación, se tienen las siguientes:

IV. CONSIDERACIONES

En primer lugar, en cuanto a la procedencia de los recursos se encuentra que los mismos son un acto regido por la ley, mediante el cual suscriptor o usuario obliga a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. **Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.** Lo anterior de conformidad con lo establecido expresamente por el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Seguidamente en el artículo 156 de la ley en cita, se indica que los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

Es así como en el contrato para la prestación del servicio público de energía eléctrica con condiciones uniformes se encuentra que antes de proceder a resolver un recurso, **debe mediar una decisión empresarial emitida en contra de una reclamación, queja o solicitud que verse sobre actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, en dicha reclamación o queja el suscriptor o usuario debe indicar exponer sus peticiones y sobre ellas es que la empresa procede a resolver al suscriptor o usuario**, en la que al no acceder a las pretensiones del usuario se concedan los recursos a los que hay lugar.

Por lo anterior, es menester indicar que en la respectiva decisión empresarial que resuelve los recursos interpuestos por el suscriptor/usuario, **esta empresa en vela del debido proceso a que tiene derecho el usuario sólo deberá pronunciarse por aquellos hechos que fueron objeto de la reclamación inicial y que fueron en ella debatidos**, los nuevos hechos deberán surtir su correspondiente vía administrativa en protección a los derechos de defensa y contradicción a que tiene el suscriptor o usuario.

Ahora bien, para el conocimiento del recurso de reposición ante la Supervisora del contrato de la operación Cartago de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por parte de la empresa prestadora del servicio, **su interposición debe realizarse dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión empresarial.**

En lo que atañe al trámite de defensa de los usuarios en sede de la empresa, específicamente la interposición de recursos, su contenido quedó concebido en el capítulo VII de la ley 142 de 1994 artículo 154.

"ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS:

El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos".

Ahora bien, en el del contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes en el CAPÍTULO VIII. de las peticiones, quejas, reclamos y recursos en su cláusula trigésima quinta se establece:

"Cláusula Trigésima Quinta – De los recursos: *el recurso es un acto del SUSCRIPTOR y/o USUARIO para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.*

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice LA EMPRESA proceden el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

LA EMPRESA indicará en la notificación de la decisión empresarial o acto administrativo los recursos que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá interponer frente a sus decisiones, los plazos para su interposición, las autoridades ante quienes deben interponerse y dispondrá de formatos sin que su uso sea obligatorio, para facilitar su presentación teniendo en cuenta que:

1. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación corte y facturación, si con ellos se pretende discutir un acto que no fue objeto de recurso oportuno.
2. Contra las decisiones relacionadas con la prestación del servicio o ejecución del contrato, proceden los siguientes recursos:
 - Recurso de Reposición:** se interpone ante LA EMPRESA quien expidió la decisión para que la revise nuevamente y resuelva confirmar, modificar o revocar la decisión recurrida.
 - Recurso de Apelación:** será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el trámite de segunda instancia, este debe presentarse como subsidiario al de reposición ante la empresa en el mismo escrito.
 - Recurso de Queja:** Cuando se rechace el de apelación por alguna de las causales establecidas en la ley.
3. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de notificación de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.
4. De resolverse el recurso de Reposición negativamente para el SUSCRIPTOR y/o USUARIO y habiéndose presentado subsidiariamente el recurso de Apelación junto con el escrito del de Reposición, LA EMPRESA remitirá copia de la actuación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que ésta resuelva el recurso de Apelación, si este ha sido concedido.
5. Cuando LA EMPRESA rechace el recurso de apelación, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá interponer el de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que esta lo conceda si fuere procedente, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la Decisión Empresarial que haya rechazado el recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.
6. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. No obstante, lo anterior, debe existir identidad entre el titular del derecho surgido en virtud del contrato de condiciones uniformes y quien hace uso de estos derechos.
7. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no presenta los recursos con el lleno de los requisitos, o si los presenta en forma extemporánea, LA EMPRESA los rechazará de plano y la decisión quedará en firme”.

V. CASO CONCRETO

Una vez revisado el expediente, se evidencia que en fecha 03 de marzo de 2025 la señora **BLANCA INES CASTRO MENDOZA** presentó reclamo por consumo bajo radicado No. 9106846, argumentando lo siguiente:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	9106846	Radicado:	
F. Solicitud:	03-03-2025 14:01:00	Funcionario:	EEP\MSALDARRIAGAO
Tipo:	02 - RECLAMOS	Proceso:	0202 - RECLAMOS POR CONSUMOS
Cédula:	51859477	Solicitante:	CASTRO MENDOZA BLANCA INES
Teléfono:	3117980176	Dir. Notificación:	CRA 4 25 123 EL COFRE
Nro. Factura:		Municipio:	Pereira
Medio:	Verbal	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Usuario reclama por el consumo del 25/01/2025 al 24/02/2025 donde usuario manifiesta que solo tiene un televisor en el predio y el consumo se incremento, que ni nevera tiene, adicional informa que la dirección de predio es CRA 4 25 123 EL COFRE y no la que aparece en la factura, por lo tanto requiere revisión del medidor y validar la nomenclatura del predio. Se verifican lecturas acordes a lo facturado. se explica al usuario que la revisión del medidor será realizada de acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes. No se congela valores usuario pagara el tota de la factura, no aporta correo electrónico		
		Fecha Vencimiento:	21/03/2025
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	Risaralda
		F.Solución:	

Conforme a la solicitud anterior, la empresa procedió a pronunciarse únicamente por los **consumos facturados en los periodos de los meses de enero, febrero y marzo de 2025**; así las cosas, se emitió la decisión empresarial No. **9106846** y una vez revisado el caso en concreto y concluida la visita realizada en atención a la solicitud de la usuaria, con la cual se evidenció que las lecturas eran acordes a las ya facturadas, y que además, el equipo de medida se encontraba conforme; se concluyó en la decisión empresarial en comento que, el consumo en el predio se encuentra correctamente facturado y era el consumo registrado para los meses de enero, febrero y marzo de 2025.

De acuerdo con lo estipulado en la ley 142 de 1994 y el contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, se informó a la usuaria en la decisión empresarial sobre la procedencia del recurso de reposición ante la Supervisora Contrato Operación Cartago de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deben interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la ley 142 de 1994.

Ahora bien, al realizar un análisis de los argumentos expuestos por la usuaria **BLANCA INES CASTRO MENDOZA** en el escrito de recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la decisión empresarial No. 9106846, **se evidencia que los motivos de inconformidad no corresponden a los argumentos debatidos en el reclamo por consumo No. 9106846**; toda vez que, se está pronunciando por el cobro del concepto denominado "cuota de financiación" por valor de \$18.826 que se está realizando en la facturación del predio con matrícula 1843261.

En consecuencia, se determina que los motivos de inconformidad de la usuaria que fueron interpuestos como recurso de reposición y en subsidio apelación bajo proceso No. 9142755, **NO HAN SIDO OBJETO DE DEBATE INICIAL**; es decir, la usuaria no ha interpuesto la respectiva reclamación por valores facturados del concepto antes mencionado y se trata de argumentos ajenos al reclamo por consumo interpuesto bajo radicado No. 9106846.

Ahora bien, es menester señalar lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la ley 1437 de 2011, que en su artículo 77 estableció respecto de la interposición de los recursos, lo siguiente:

ARTÍCULO 77. REQUISITOS

Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.

3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.

4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y prestar la caución que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses.

Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.

Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber.

Respecto del caso en concreto, el recurso de reposición y en subsidio apelación interpuesto por la señora BLANCA NIEVES CASTRO no cumple con el requisito exigido en el numeral 2 del artículo 77 de la ley 1437 de 2011; al tratarse de argumentos ajenos al reclamo por consumo No. 9106846 y que no expresan ningún motivo de inconformidad con la decisión empresarial proferida por la empresa frente a dicha reclamación.

Es importante resaltar que, en un análisis de constitucionalidad del artículo en comento, la Corte Constitucional ha señalado en sentencia C-146 de 2015, que: "...De la misma forma la Corte ha precisado que las garantías del artículo 29 Superior se extienden a toda clase de procedimientos ante el Estado y no solo son aplicables a los procesos judiciales. **Específicamente, ha señalado que las actuaciones que ejerce la administración con las personas deben observar etapas procesales que cumplan con las mínimas condiciones de contradicción, defensa y respeto por la dignidad humana del individuo...**"

Con lo anterior, es menester indicar que de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, para el ejercicio del derecho de contradicción y defensa, se deben cumplir con condiciones de modo, tiempo y lugar para impulsar la actuación administrativa; en este caso, se deben agotar las respectivas etapas procesales en garantía del debido proceso; por lo tanto, la usuaria debe interponer la reclamación respectiva por el cobro facturado y en caso de que la respuesta a dicha reclamación sea desfavorable se le comunica la procedencia de recurso de reposición ante la Supervisoría Contrato Operación Cartago de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En conclusión, la Empresa procederá a rechazar los recursos impetrados, por las razones expuestas a lo largo de esta decisión empresarial.

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

VI. RESUELVE

PRIMERO: RECHAZAR el recurso de reposición interpuesto en contra de la Decisión Empresarial No. 9106846 del 17 de marzo de 2025 por la señora **BLANCA INES CASTRO MENDOZA**, de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial a la señora **BLANCA INES CASTRO MENDOZA**, haciéndole entrega de una copia de la misma, o por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

TERCERO: Contra la presente procede el Recurso de Queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; que se interpondrá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con el Artículo 74 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 159 de la ley 142 de 1994.

CUARTO: La presente decisión rige a partir de la fecha de su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



TATIANA CARDOZO RAMÍREZ
SUPERVISORA CONTRATO OPERACIÓN CARTAGO
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP.

Proyectó: MCMONTOYAG.