

DECISIÓN EMPRESARIAL N° 7847887
13 DE MARZO DE 2023

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

ANTECEDENTES

Que en fecha 21 de febrero de 2023, LUZ ESTELLA VASQUEZ PUERTAS presentó solicitud de servicio para el predio ubicado en MZ 8 CS 14 PANORAMA.

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	7847887	Radicado:	
F. Solicitud:	21-02-2023 14:08:00	Funcionario:	EEP\PGIRALDOB
Tipo:	01 - SOLICITUDES	Proceso:	0101 - SOLICITUD DE SERVICIO
Cédula:	24435753	Solicitante:	LUZ ESTELLA VASQUEZ PUERTAS
Teléfono:	3206808076	Dir. Notificación:	MZ 8 CS 14 PANORAMA
Nro. Factura:		Municipio:	PEREIRA
Medio:	Verbal	Servicio:	Energia Electrica
Objeto de Petición:	Usuario solicita matricula nueva. Documentación queda a verificación del área encargada, Usuario solicita revisión y sellado de medidor. Se informa que toda visita fallida será cobrada. De acuerdo a la norma Técnica de la Compañía no se permite que se haga energización del equipo de medida, la potestad exclusiva para este Trámite es del Operador de Red. En el caso que en el momento de la atención de un proceso de legalización se evidencie que este ha sido energizado por un tercero la compañía procederá a generar el reporte respectivo a los organismos de control tales como; CONTE, CONALTEL, COPNIA, ACIEM. Dirección MZ 8 CS 14 PANORAMA		
		Fecha Vencimiento:	21/03/2023
		Estado:	Tramite
		Clase Sol:	
		Depto:	RISARALDA
		F. Solución:	

Vigilado
supersevidos

PROBLEMA JURÍDICO POR RESOLVER

La Empresa de Energía de Pereira debe revisar la viabilidad de la conexión del servicio y lo que el mismo implica de acuerdo con lo establecido en El Contrato Para La Prestación Del Servicio De Energía Eléctrica Con Condiciones Uniformes y la Ley 142 de 1994.

ANÁLISIS JURÍDICO

Frente a la presente solicitud es dable determinar que se trata de la posibilidad de celebración de Contrato de servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica; al respecto es debido tener en cuenta que La naturaleza y características del Contrato se encuentran establecidas en el artículo 128 de la ley 142 de 1994:

"Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos

aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Los contratos entre quienes presten el servicio de larga distancia nacional e internacional y sus usuarios se someterán a las reglas del contrato de servicios públicos que contiene esta Ley. Las comisiones de regulación podrán señalar, por vía general, los casos en los que el suscriptor podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la empresa, en la forma en que lo determinen las comisiones, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores”.

Seguidamente, artículo 129 de la Ley 142 de 1994, establece las condiciones para la celebración del contrato:

“Celebración del contrato. Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa”. (Subrayas fuera de texto).

Ahora bien, debido a que se tiene solicitud de conexión del servicio, partimos de lo establecido en El Contrato Para La Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, desarrollado en el Capítulo II Cláusula Novena – De la conexión del servicio:

“De la conexión del servicio: Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica siempre y cuando cumpla los requisitos y condiciones técnicas exigidos por LA EMPRESA. La correspondiente solicitud podrá tramitarse en cualquiera de las oficinas de atención al usuario de LA EMPRESA”.

Y la cláusula Décima del Contrato en cita establece seguidamente el procedimiento establecido, detallando los requisitos necesarios para determinar la procedencia de la solicitud:

1. Factibilidad del Servicio: como requisito inicial, obligatorio y de acuerdo con la Resolución CREG 070 de 1998 o aquellas que la modifiquen, amplíen o sustituyan se deberá solicitar disponibilidad de servicio ante la Subgerencia de Expansión de la Empresa o quien haga sus veces, diligenciando el “Formato de solicitud de disponibilidad” (DIS. ING.F01).

En aquellos casos en que sea requerido que el suscriptor potencial ejecute por su cuenta las obras necesarias para la conformación de la red, incluidas las de infraestructura, estas deberán cumplir con la aplicación de las normas que fijen las condiciones técnicas que garanticen la seguridad en los procesos de distribución y utilización de energía eléctrica en particular con la construcción y uso de acometidas y de las instalaciones eléctricas internas de los inmuebles y/o con los requisitos técnicos y de seguridad mínimos. No obstante, previo acuerdo entre el suscriptor potencial y LA EMPRESA, ésta podrá ejecutar las obras de conexión.

En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión y/o ejecución de obra totalmente independiente del presente contrato de prestación de servicios de energía eléctrica con condiciones uniformes

De acuerdo con lo establecido en el reglamento de distribución expedido por la CREG (Resolución 070 de 1998), las Redes de Uso General que se requieran para la conexión del SUSCRIPTOR y/o USUARIO son responsabilidad de LA EMPRESA.

Sin embargo, en el caso en que LA EMPRESA presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, tales obras podrán ser realizadas por éste.

En caso de requerirse, se facturará cargo por disponibilidad de capacidad de respaldo de la red, de acuerdo con lo convenido con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO de conformidad con la Resolución CREG 015 de 2018 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

2. Aprobación de Diseños: una vez concedida la factibilidad del servicio, se presentarán para aprobación, los diseños eléctricos correspondientes al proyecto en trámite, acompañados de la documentación y requisitos relacionados en la Norma de Diseño y Construcción de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP., según aplique el vigente Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE.

3. Solicitud de creación de matrícula: el suscriptor potencial interesado en conectarse al sistema de distribución de LA EMPRESA deberá diligenciar y radicar el formulario "Ficha de Solicitud de Conexión Nueva y Otros Servicios", el cual se encuentra disponible, de manera gratuita, en las oficinas de atención al cliente de LA EMPRESA o a través de la página web www.eep.com.co, con los requisitos allí indicados y adjuntando los soportes documentales correspondientes.

Las solicitudes no requieren la intervención de intermediarios o tramitadores, LA EMPRESA no cobrará ningún valor por la solicitud del servicio y no responderá por los valores cobrados por particulares.

LA EMPRESA podrá en ciertos casos, en donde el inmueble se hubiere construido sin el permiso de autoridad competente, prestar el servicio provisionalmente en las condiciones que se establezcan para las zonas especiales de las que trata el Decreto 111 de 2012, o aquellas que lo modifiquen, amplíen o sustituyan, siempre que desde el punto de vista de la actividad de distribución sea posible hacerlo excepto que el bien esté ubicado en una zona de riesgo no mitigable no apto para la prestación de servicio público domiciliario de energía eléctrica, de acuerdo a la certificación expedida por la dirección de gestión del riesgo o quien haga sus veces.

La prueba de la habitación podrá hacerse mediante cualquiera de los medios previstos en el Código General del Proceso, sin perjuicio de lo que se establece en el Código Civil y en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, y las normas que lo modifiquen, aclaren, deroguen o reglamenten.

El suscriptor potencial también podrá solicitar el servicio de energía eléctrica para uso provisional, entendido éste como aquel que se requiere para suministrar el servicio de energía eléctrica a un proyecto en construcción o para el suministro de energía en instalaciones transitorias como ferias u espectáculo. Su uso no será mayor a seis (6) meses (prorrogables según el criterio de LA EMPRESA, previa solicitud del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, la cual deberá realizarse con una antelación no inferior a quince (15) días calendario al vencimiento del término inicialmente aprobado).

En caso de solicitud para prestación del servicio en espacio público, se deberá adjuntar el permiso expedido por la autoridad competente para su funcionamiento.

Una vez recibida la solicitud, LA EMPRESA no queda comprometida con la prestación del servicio. La solicitud deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días contados a partir de su presentación, a menos que se requieran de estudios especializados para autorizar la conexión, escenario en el cual LA EMPRESA dispondrá de un plazo adicional de tres (3) meses.

Parágrafo: En caso de que la solicitud de matrícula este incompleta, la Empresa procederá conforme lo establecido en el artículo 16 literal a de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquellas que lo modifique, sustituya.

4. **Verificación y conexión del servicio:** cumplidas las obras de conexión de que trata el numeral anterior, el suscriptor potencial, adquirirá y/o instalará equipo de medida (sin energizarlo), comunicando a LA EMPRESA para que ésta proceda a efectuar la revisión y verificación de cumplimiento de las normas técnicas y documentales exigibles para la conexión solicitada, garantizando que la operación de la carga conectada no deteriorará la calidad de la potencia suministrada, ni del servicio prestado a los demás USUARIOS y/o SUSCRIPTORES.

Cumplidas estas exigencias, LA EMPRESA, como única autorizada, procederá a energizar. En ningún momento el suscriptor potencial y/o la persona calificada (ingeniero o técnico electricista) procederá a la conexión del servicio so pena de incurrir en el delito de Defraudación de Fluidos y/o sanciones disciplinarias.,

De acuerdo con la Resolución CREG 225 de 1997 o aquellas que la modifiquen, amplíen o sustituyan, LA EMPRESA cobrará las tarifas por cargo de conexión que para el efecto publicará en forma anual en un diario de amplia circulación.

Igualmente, cobrará los costos de las demás actividades relacionadas con la conexión tales como instalación del equipo de medida y/o suministro de los materiales de la acometida, ejecución de la obra de conexión y los estudios particularmente complejos.

Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, LA EMPRESA no podrá cobrar de nuevo al SUSCRIPTOR y/o USUARIO por estos conceptos.

Los aspectos relativos a la conexión y al procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos se regirán por las disposiciones contenidas en el código de distribución de energía eléctrica aprobado por la CREG, Resolución 070 de 1998 reglamento técnico de las instalaciones eléctricas – RETIE, y Resolución CREG 225 de 1997, y las demás normas que las deroguen, modifiquen, aclaren o adicionen. LA EMPRESA adelantará un estudio preliminar de disponibilidad de la conexión y si ésta implica cualquiera de las siguientes situaciones, lo tratará como estudio particularmente complejo:

- El proyecto involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución.
- El proyecto implica un cambio de nivel de tensión para atender el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

5. **Recibo de obra y energización:** para solicitar ante la Empresa el recibo de una obra, y por ende su energización, el responsable del proyecto debe, una vez tenga el plano aprobado y la obra totalmente terminada, diligenciar y presentar ante la Subgerencia de Expansión el formato: "Solicitud puesta en servicio de la conexión" (DIS.ING.F03), o el que haga sus veces, adjuntando los documentos allí indicados.

Nota: los numerales 2 y 3 aplicarán de acuerdo con el tipo de proyecto, en cumplimiento a la Norma de Diseño y Construcción de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP.

Parágrafo: En los casos que se requiera realizar consignaciones en los equipos del sistema de distribución local por parte de un tercero para realizar mejora, conexión a la red de distribución, mantenimientos de equipos, redes o edificaciones, se deberá diligenciar y presentar ante la Subgerencia de Operación y Mantenimiento de Redes el formato dispuesto para tales fines.

De la anterior disposición, es necesario resaltar que el usuario potencial del servicio debe cumplir con los requisitos definidos por la empresa en las condiciones uniformes del Contrato, para acceder a la conexión del servicio; La Empresa De Energía De Pereira S.A E.S. P, estableció como requisitos para solicitud de apertura de matrícula, los siguientes:

REQUISITO	MOTIVO SOLICITUD										
	Matrícula nueva	Independización sin aumento de	Adición de carga	Actualización de	Modificación tipo	Retiro de matrícula	Retiro de matrícula	Provisionales de	Kioscos y vallas	Eventos	Totalizadores
Copia de certificado de tradición, con máximo sesenta (60) días de expedición y/o documento que acredite titularidad del predio.	x	x	x	x	x	x	x	x			
Factibilidad del servicio. (Área expansión).	x		x		x			x	x	x	
Orden de energización del transformador (cuando tenga disponibilidad en NT2 o NT3).	x		x		x			x			
Diseño eléctrico aprobado para niveles de tensión 2 y 3.	x		x		x			x			
Certificado de estratificación (sólo para uso residencial).	x	x	x								
Certificado de la DIGER, expedido por la Alcaldía de Pereira donde se logrará verificar que el predio o los predios para los cuales se requiere el servicio no se encuentran en zona de riesgo. (Sólo para uso residencial).	x										
Copia de factura de compra y protocolos de calibración del medidor.	x	x	x		x			x	x		x
Declaración de cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones (con descripción).	x	x	x		x		x	x	x	x	
Fotocopia de cédula de propietario y/o autorización.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Dictamen de inspección de instalaciones eléctricas RETIE/RETILAP (donde aplique)	x	x	x								

Factura de compra y protocolos de transformadores de corriente y/o potencial.	Aplica sólo para los casos de medición indirecta y semidirecta									
Constancia parametrización del medidor.	Aplica sólo para los medidores programables con software									
Copia de la licencia de construcción o del contrato de obra.							X			
Cuadro de cargas (aparatos, potencias, horas, días)							X	X	X	
Protocolo de seguridad eléctrica							X			
Permiso de la Secretaría de Gobierno y/o contrato con terceros								X	X	

Una vez recibida la solicitud, se procedió a realizar verificación documental de la solicitud, donde se encontraron todos los anexos requeridos para la creación de la matrícula, en atención a lo anterior, se realizó visita de verificación el día 13 de marzo de 2023 bajo acta 95014 donde se indica:

“Se atiende PQR a solicitud de usuario para legalización de matrícula nueva, proceso 7847887, **al momento de la visita se evidencia que el número del medidor brindado en el sistema no corresponde con el encontrado en terreno, medidor existente en terreno 22331446 con lectura de 2,5 la dirección tampoco corresponde, dirección real manzana 8 casa 12 panorama 2**, dirección suministrada por sistemas manzana 8 casa 14 Panorama, medidor suministrado por sistemas 21126780, visita fallida tendrá costo en factura \$61494, se deja información en terreno, se toman fotos.”

Vigilado Supervenidos



OBSERVACIONES: Se atiende PQR a solicitud de usuario para legalización de matrícula nueva Proceso #7847887. al momento de la visita se evidencia en terreno que número de medidor brindado en sistema no corresponde con el encontrado en terreno medidor existente en terreno # 22331446. con lectura de 2,5 Dirección tampoco corresponde, Dirección real M8CS12. Panorama 2. Dirección suministrada por sistema M8CS14 Panorama medidor suministrado por sistemas 21126780 visita fallida tendrá costo en factura de \$61494 se deja información en terreno y se toman fotos.

De acuerdo con lo anterior, en la visita técnica se logró evidenciar que la información suministrada por el usuario no coincide, por tanto, el usuario deberá realizar la respectiva actualización de la información y posteriormente solicitar nueva visita. Se informa mediante esta decisión empresarial de su obligatoriedad para proceder con la solicitud de matrícula nueva.

Lo anterior en atención a que, en la visita ejecutada por la Empresa, se observa las instalaciones del predio no se encuentra acorde al reglamento técnico vigente actualmente.

El Artículo 17 de la Resolución CREG 108 de 1997 señala que la empresa solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

Artículo 17º. Negación del servicio. La empresa solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a) **Por razones técnicas** susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.
- b) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.

Bajo los mismos términos, el Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes de la Empresa, en su Cláusula Décima Primera, como causales de negación del servicio, dispone:

Cláusula Décima Primera - Negación del servicio: Podrá negarse la solicitud de conexión del servicio, en los siguientes casos:

1. Los contemplados en la Ley y las normas vigentes expedidas por las autoridades competentes.

2. **Por razones técnicas tales como: a) No ajustarse a las disposiciones contenidas en normatividad técnica establecida para este tipo de instalaciones (Código de Distribución de Energía Eléctrica, Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, entre otros); b) Por no ser viable su conexión al Sistema de Distribución Local (SDL). d) Cuando las redes y/o equipos del inmueble no ofrecen garantía de seguridad al sistema de LA EMPRESA.**

3. Cuando la zona donde esté situado el inmueble para el cual se solicita la conexión haya sido declarada como de riesgo no mitigable o mitigable no apto para la prestación de servicio público domiciliario de energía eléctrica, de acuerdo con la certificación expedida por la dirección de gestión del riesgo o quien haga sus veces.

4. **Cuando el suscriptor potencial y/o el predio no cumplan las condiciones establecidas por la autoridad competente.**

La negación de la conexión al servicio será notificada al solicitante, indicando expresamente los motivos que sustentan la decisión. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Parágrafo: La EMPRESA no energizará la instalación ni suministrará el servicio de energía en instalaciones que, aun contando con la certificación de gestión del riesgo apta para la

prestación del servicio, en el momento de efectuar la visita técnica para su energización, se evidencien incumplimientos con el RETIE, que pongan en alto riesgo o peligro inminente la salud o la vida de las personas o la seguridad de la misma instalación y las edificaciones contiguas.

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

RESUELVE

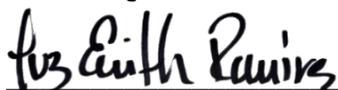
PRIMERO: Declarar que **NO ACCEDE** a la solicitud de matrícula nueva presentada por LUZ ESTELLA VASQUEZ PUERTAS de acuerdo con lo indicado en la presente Decisión.

SEGUNDO: Notifíquese personalmente el contenido de la presente decisión empresarial a la señora LUZ ESTELLA VASQUEZ PUERTAS enviando citación a MZ 8 CS 14 PANORAMA, haciéndole entrega de una copia de la misma, o por aviso de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

TERCERO: Contra la presente procede el Recurso de Reposición ante el líder del proceso ATC 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 interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la ley 142 de 1994.

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ ENITH RAMÍREZ RINCAPIÉ

LÍDER ATC (E)

Preparó: Xospinac.