

**VALIDEZ Y CONTROL DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE
CEDENAR S. A. E.S.P, RESPECTO AL ACCESO AL SERVICIO DE ENERGÍA**

LUIS HERNANDO VILLOTA PAREDES

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS SOCIO JURÍDICOS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO
SAN JUAN DE PASTO
2011**

**VALIDEZ Y CONTROL DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE
CEDENAR S. A. E.S.P, RESPECTO AL ACCESO AL SERVICIO DE ENERGÍA**

LUIS HERNANDO VILLOTA PAREDES

**Trabajo de investigación para optar al título de Especialista en Derecho
Administrativo**

Dra. CARMEN MARINA LUNA MORA
Asesora

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS SOCIOJURÍDICOS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO
SAN JUAN DE PASTO
2011

**Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo de grado, son de
responsabilidad exclusiva de sus autores.**

**Artículo Primero del Acuerdo 324 de Octubre 11 de 1966, emanado del
Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.**

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DE JURADO

JURADO

JURADO

San Juan de Pasto, Febrero de 2011

A Dios por darme la vida y permitirme alcanzar lo que me he propuesto con esfuerzo y dedicación.

A mi madre Elina y a mi Padre Ramón, quienes desde el cielo siguen velando por mi y acompañándome en mi camino.

A mi esposa Mariana y a mis hijos Hernán y Lina María, por su dedicación, paciencia y por apoyarme para que cada día me supere más y logre cumplir mis metas.

Luis Hernando

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Nariño, por brindarme la oportunidad de hacer esta especialización para mi formación profesional.

A Centrales Eléctricas de Nariño S. A. CEDENAR, por permitirme utilizar su información para poder efectuar esta investigación.

A la Asesora Dra. Carmen Marina Luna, por su orientación, dedicación y paciencia en todo el proceso investigativo.

A mi hermano Jesús, por su apoyo incondicional y hacer que lleve a feliz término esta especialización.

GLOSARIO

ANOMALÍA: es cualquier alteración en la acometida, instalación interna o en el equipo de medida que afecta la fidelidad de la lectura y por ende el consumo facturado.

CORTE DEL SERVICIO: pérdida del derecho al suministro del servicio público.

CREG: comisión de regulación de Energía y gas.

CÓDIGO INTERNO: codificación o número que CEDENAR S.A. E.S.P. adopta como identificación de los predios a los cuales presta servicio de energía.

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA: se entenderá como los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos dos periodos si la facturación es trimestral, o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fija la empresa en el presente contrato

EQUIPO DE MEDIDA: conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

EXPEDIENTE: conjunto de documentos donde consta las actuaciones de CEDENAR S.A. E.S.P.

FACTOR DE UTILIZACIÓN: tiempo promedio estimado por mes expresado en porcentaje en el que CEDENAR S.A E.S.P. considera que el usuario y/o suscriptor tiene en uso sus bienes eléctricos, según sus condiciones socioeconómicas.

QUEJA: es el medio por el cual el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR pone de manifiesto su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: son los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible.

SOLIDARIDAD: es la facultad legal que tiene el acreedor en este caso CEDENAR. S.A.E.S.P., de exigirle a cualquiera de las partes del contrato (suscriptor y/o usuario) el pago total de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio público de energía eléctrica.

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

TENEDOR: quien posee un bien reconociendo la propiedad de otra persona.

USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia del servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, se llama también consumidor.

RESUMEN

Las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica, cuentan con los mecanismos técnicos y jurídicos necesarios para permitir el acceso al servicio, pero en la práctica los usuarios tienen muchas dificultades para acceder al servicio, empezando por la tramitología que es muy compleja muchas veces exagerada, se exige una cantidad de requisitos que atenta contra el usuario que tramita su acceso al servicio de energía eléctrica.

A lo largo de la investigación se aborda temas específicos, en primer lugar se define que es un contrato de manera general, cuales son sus requisitos, partes que lo celebran, formas de interpretación. En seguida se entra a definir que es un contrato de condiciones uniformes, específicamente se analiza el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de energía eléctrica de CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO CEDENAR S.A. E.S.P, se habla de su definición, se analiza la clase de contrato,

Se determina cual es la naturaleza jurídica de la empresa CEDENAR S.A. E.S.P, se la define como una Empresa de Servicio Publico Mixta, constituida como Sociedad Anónima del orden Nacional, cual es su régimen Jurídico aplicable, responsabilidad Contractual y extracontractual frente a los usuarios y terceros en el desarrollo de sus actividades propias de empresa prestadora del Servicio de energía Eléctrica.

Se analiza el Contrato de Condiciones Uniformes de CEDENAR S.A E.S.P. el cual tuvo vigencia hasta diciembre del 2009, luego se revisa el Contrato de condiciones Uniformes que esta vigente en la actualidad. Se precisa las falencias que presenta y que no se adecuan al ordenamiento legal. Se revisa las recomendaciones hechas al contrato por La Comisión de Regulación de Energía

y Gas (CREG) y se determina las correcciones necesarias para que este contrato se convierta en una herramienta jurídica importante que regule de una manera acertada la prestación del servicio.

ABSTRACT

Companies providing electricity service, have the necessary technical and legal mechanisms to allow access to the service, but in practice many users have difficulty accessing the service, starting with the red tape that is very complex often exaggerated, requires a number of conditions detrimental to the user who handles access to electricity service.

Throughout the research deals with specific issues, we first define who is a contract in general, what are their requirements, parties to celebrate, forms of interpretation. Then it comes to define what a standard contract conditions, specifically discussed the contract of uniform conditions for the provision of electric power service NARIÑO POWER PLANT YIELD SA ESP, speaks of their definition, we analyze the type of contract,

Determine what the legal nature of the companies donate SA ESP is defined as a Joint Public Service Company, formed as a corporation of the National Order, which is the legal regime applicable contract and tort as opposed to users and third parties in developing their own activities company providing the service Electrical energy.

We analyze the Uniform Contract Terms CEDENO SA ESP which was valid until December 2009, after revising the Uniform Contract conditions that currently in force. It is precisely the shortcomings that appear and do not fit the legal system. We review the recommendations made to the contract by the Energy Regulatory Commission and Gas (CREG) and determines the corrections necessary to make the contract becomes an important legal tool to regulate in a successful service delivery.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
CAPITULO I	17
ASPECTOS GENERALES	17
1.1 DEFINICIONES Y CONCEPTOS	19
1.1.1 Noción de contrato	19
1.1.2 Elementos del contrato	21
1.1.3 La capacidad del contrato	22
1.1.4 Interpretación de los contratos	23
1.1.5 Métodos de interpretación	24
1.2 RÉGIMEN JURÍDICO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN COLOMBIA	26
1.2.1 Noción de Contrabajo bajo las condiciones uniformes en los Servicios públicos	27
CAPITULO II	29
CEDENAR Y SU CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	29
2.1 CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	29
2.2 NATURALEZA JURÍDICA DE LA RELACIÓN USUARIO EMPRESA SEGÚN LA JURISPRUDENCIA	30
2.3 NATURALEZA JURÍDICA DE CEDENAR S.A. E.S.P.	31
2.3.1 Régimen jurídico aplicable	31
2.4 RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL DE LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA FRENTE A UN USUARIO REGULADO	32
2.4.1 Responsabilidad civil contractual	33

2.4.2 Responsabilidad civil contractual de una empresa prestadora del servicio de energía eléctrica frente a un usuario regulado por cortes de energía	36
2.4.3 Aseguramiento de riesgos de empresas prestadoras del servicio de energía	37
2.5 CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA DE CEDENAR S. A. E.S.P.	38
2.5.1 Objeto para la prestación del servicio y acceso al mismo	38
2.5.2 Partes del contrato	39
2.6 ACTIVIDADES CORRECTIVAS FRENTE A LOS PRONUNCIAMIENTOS EFECTUADOS POR LA CREG	45
2.7 ATENCIÓN DE DERECHOS DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	48
CAPITULO III	54
ANÁLISIS Y APORTE AL ESTUDIO PREVIO DE LAS CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS VIGENTE EN CEDENAR S. A. E. S. P.	54
3.1 EL ESTADO Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	54
3.2 NATURALEZA LEGAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	55
3.3 LAS POTESTADES DE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	57
3.4 LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y SU RELACIÓN CON LOS USUARIOS	59
3.5 ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS ANTERIORES	62
3.6 ANÁLISIS ALEATORIO DE SOLICITUD DE NUEVA CONEXIÓN	65
CAPITULO IV	68
PROPUESTA	68
4.1 LO QUE HA VENIDO OCURRIENDO EN LA EMPRESA	68

4.2 EXPOSICIÓN DE SUGERENCIAS AL PROBLEMA EXPUESTO EN OBSERVACIÓN	71
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	83

INTRODUCCIÓN

El tema de los servicios públicos domiciliarios en la actualidad, reviste una importancia muy grande en la vida de los ciudadanos, toda vez que entran a satisfacer sus necesidades básicas del ser humano, por cuanto su eficiente prestación contribuyen a mejorar las condiciones de vida de la población en general.

Dentro de los servicios públicos Domiciliarios conviene destacar el servicio de energía eléctrica, el cual en nuestro Departamento de Nariño, en un 85 por ciento es prestado por la electrificadora CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO CEDENAR S.A.E.S.P., la cual cuenta con la infraestructura Técnica y Administrativa necesaria para prestar el servicio a la comunidad en general.

Considerando que los servicios públicos domiciliarios son aquellos que se prestan mediante redes físicas instaladas en viviendas, cuyo objeto es la satisfacción de las necesidades esenciales, en un comienzo no puede decirse que el derecho a acceder a estos servicios públicos se constituye en un derecho de carácter fundamental, pero su ausencia de prestación, la falla en el servicio, u otras eventualidades amenacen directamente derechos fundamentales de los usuarios adquiere rango fundamental.

La empresa prestadora del servicio CEDENAR S.A.E.S.P. posee una infraestructura técnica, administrativa y financiera eficiente, lo cual ha contribuido a que tenga un buen posicionamiento en el Departamento de Nariño, mas sin embargo se presentan algunas falencias mas que todo en el proceso que la empresa tiene establecido para tramite de aprobación de solicitudes de acceso al servicio de energía eléctrica por parte de los usuarios, el cual se encuentra establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes.

En ese orden de ideas la relación entre los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y la empresa CEDENAR S.A E.S., se basa en un contrato que en términos de la ley 142 de 1994, es uniforme y consensual, a través del cual la empresa presta el servicio de energía eléctrica a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a las estipulaciones definidas por la empresa.

Las Condiciones uniformes ha sido el tema que se ha escogido para desarrollar la presente investigación, partiendo del hecho que esta presenta una serie de falencias que no se adecuan al ordenamiento legal, dificultando en muchos casos el acceso al servicio de energía eléctrica, violando en muchos casos el precepto que determina que cualquier persona legalmente capaz que habite en un inmueble tiene derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Es de vital importancia el Contrato de Condiciones Uniformes, por cuanto tiene una fuerte regulación estatal, convirtiéndose así en un instrumento para los usuarios y prestadores del servicio para hacer valer sus derechos y deberes. Por lo tanto se busca con la investigación determinar los obstáculos, incongruencias y falencias de las condiciones uniformes frente a un rápido, eficiente acceso y prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

A lo largo del posgrado de derecho Administrativo se han desarrollado algunos trabajos que tienen alguna relación con el tema que se está desarrollando, tienen otro enfoque jurídico, por tanto el tema que he escogido no se lo ha trabajado, no existe ningún trabajo que trate el problema de acceso de los usuarios al servicio de energía eléctrica de CEDENAR S.A E.S.P. y las limitantes que se presentan para los usuarios.

Es preciso mencionar el trabajo de grado denominado “Seguridad jurídica del contrato de servicios públicos bajo Condiciones Uniformes de Telefonía Pública básica conmutada prestado por Telefónica Telecom”¹. Radica en determinar si la variación unilateral de los contratos de servicios públicos bajo condiciones uniformes de telefonía pública básica y conmutada TPBC que presta Telefónica Telecom afecta la seguridad jurídica del contrato. Se hace referencia que la investigación que se menciona a manera de información también es un servicio público como cualquier otro, se reviso como se aborda el tema que enfoque jurídico se le da, que relación puede tener en un momento dado con la investigación que se está desarrollando, o algún aporte que al se pudiera dar relevancia.

También se ha revisado el tema las empresas prestadoras en general del servicio público domiciliario de energía eléctrica. El cual comenta que “la prestación de estos servicios esta bajo la regulación que sobre cada sector realiza la Comisión de Regulación CREG y la inspección y vigilancia y control sobre la prestación de

¹ URBANO ARAUJO, Sulby. Seguridad jurídica del contrato de servicios públicos. San Juan de Pasto: Universidad de Nariño, 2008

estos servicios lo realiza la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”². Igualmente se analiza la temática que se trata respecto al servicio público, su problemática, sus afinidades, sus condiciones para prestar el servicio al igual que el de energía regulado a través del contrato de condiciones uniformes.

El común denominador que se observa, en las temáticas de anteriores trabajos revisados para no incurrir en redundancias sobre el tema de Servicios Públicos, hace referencia al predominio de la Posición Dominante que tienen estas frente a los usuarios, lo cual se desprende de los contenidos que se plasman dentro de las Condiciones Uniformes de cada empresa; y con ello vulnerando varios derechos fundamentales, los que por vía de Tutela tratan de hacerse efectivos.

Aunque en la mayoría de los casos que se hacen públicos se trata de problemas que se generan durante la prestación de los mismos, también están otros, que despliegan vital importancia cuando se trata de obtener el acceso al servicio por primera vez, aspecto que no se lo ha analizado con el debido cuidado donde se está limitando mucho a los usuarios para obtenerlo, condicionándolo a requisitos que no están conformes al ordenamiento legal vigente, como por ejemplo se exige el certificado de libertad y tradición para acreditar la propiedad, fotocopia de la cedula de ciudadanía, en caso de no ser propietario autorización escrita del propietario o poseedor, fotocopia de un recibo de energía, auto certificación de cumplimiento del Reglamento Retie, recibo de pago de servicio provisional, fotocopia de escritura o del contrato de compraventa, entré otros.

Otro de los aspectos en donde se enmarca, la posición dominante de las empresas prestadoras de servicios públicos, hace referencia la inclusión de Clausulas que limitan la responsabilidad de la empresa, y la mayoría de obligaciones antes que derechos van a cargo de los usuarios, que por la

² DIAZ ROSERO, Diana Marcela. Tesis empresas prestadoras del servicio público domiciliario de energía eléctrica. 2008

necesidad del servicio se tienen que acoger a estas condiciones, tornándose esta situación, como lo afirman los medios de comunicación escritos, hablados, radiales en un verdadero abuso de la posición dominante de estas empresas, que afectan a los usuarios como consumidores de estos servicios.

1.1 DEFINICIONES Y CONCEPTOS DEL CONTRATO EN MATERIA CIVIL Y DE SERVICIOS PÚBLICOS

Es imprescindible en el desarrollo de este trabajo abordar los conceptos básicos de lo que ha de entenderse por contrato de manera general y lo regulado por la materia de servicios Públicos de forma especial.

Uno de los aspectos más importantes de las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica, es brindar los mecanismos técnicos y jurídicos necesarios para el acceso al servicio, sin embargo se vienen presentando una gran cantidad de problemas para los usuarios que acceden por primera vez al servicio, en virtud de que a mas de los requisitos que establece la ley, la empresa CEDENAR S.A.E.S.P, viene exigiendo otros requisitos internos que muchas veces atentan contra los usuarios, se les dificulta el acceso al servicio.

En el transcurso de este trabajo se pretende hacer un análisis profundo del Contrato de condiciones uniformes, en lo que tiene que ver con el acceso al servicio de energía eléctrica, entonces comencemos determinando las definiciones de Contrato para entender la relación o vinculo entre los intervinientes así:

1.1.1 Noción de contrato. En la presente investigación es importante empezar por revisar los conceptos básicos de lo que se entiende por contrato así:

Según el artículo 1495 del Código Civil, “contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o de muchas personas.

El artículo 1496, define que el contrato es unilateral cuando una de las partes se obliga para con otra que no contrae obligación alguna; y bilateral, cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente.

El artículo 1497, el contrato es gratuito o de beneficencia cuando solo tiene por objeto la utilidad de una de las partes, sufriendo la otra el gravamen; y oneroso, cuando tiene por objeto la utilidad de ambos contratantes, gravándose cada uno a beneficio del otro.

El artículo 1498 del Código civil, el contrato oneroso es conmutativo, cuando cada una de las partes se obliga a dar o hacer una cosa que se mira como equivalente a lo que la otra parte debe dar o hacer a su vez; y si el equivalente consiste en una contingencia incierta de ganancia o pérdida, se llama aleatorio.

El contrato es principal cuando subsiste por si mismo sin necesidad de otra convención, y accesorio cuando tiene por objeto asegurar el cumplimiento de una obligación principal, de manera que no puede subsistir sin ella.

El artículo 1501 del C.C. define que en cada contrato las cosas que son de su esencia, las de su naturaleza y las puramente accidentales: Son de la esencia de un contrato aquellas cosas sin las cuales, o no produce efecto alguno o degenera en otro contrato diferente, son de naturaleza de un contrato las que no siendo esenciales en el , se entienden pertenecerle, sin necesidad de una clausula especial; y son accidentales aquellas que ni es esencial ni naturalmente le pertenecen, y que se le agregan por medio de clausula especiales.

Doctrinariamente el contrato, ha sido definido como:

un acto jurídico bilateral o multilateral por que intervienen dos o más personas (a diferencia de los actos jurídicos unilaterales en que interviene una sola persona), ya que tiene por finalidad crear derechos y obligaciones a diferencia de otros actos jurídicos que están destinados a modificar o extinguir derechos y obligaciones, como las convenciones. El contrato en general tiene una connotación patrimonial y forma parte de la categoría más amplia de los negocios jurídicos. La función del contrato es producir efectos jurídicos³.

1.1.2 Elementos del contrato. En todo contrato, se encuentran elementos esenciales, elementos de la naturaleza del acto y elementos accidentales.

Los elementos esenciales, o *essentialia negotii*, son los requisitos mínimos que han de concurrir para que el contrato que las partes tienen surja a la vida sin estos requisitos el contrato no existe.

Los elementos de la naturaleza o *naturalia negotii* son aquellos que sin ser esenciales al acto jurídico, se subentiende que le pertenecen y para ello no se requiere expresa manifestación de las partes.

Los contratantes generalmente incluyen en su contrato cláusulas expresas acerca de estos elementos, pero si tal cosa no hicieron, ellos quedan incorporados de todas maneras al contrato por disposición de la ley⁴.

Según el Código Civil artículo 1603, los contratos obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino también a todas las cosas que emanan de la naturaleza de la obligación o que por ley pertenece a ella. En similar sentido se expresa en el artículo 871 del Código de comercio, es el principio de la fidelidad contractual.

³ VALENCIA ZEA, Arturo. Doctrina. Derecho Civil. Bogotá: Editorial Temis. 1981 p. 125

⁴ www.superservicios.gov.co

Elementos accidentales o accidentalia negotii, son aquellos que ni esencial ni naturalmente pertenecen al negocio, no forman parte del tipo abstracto del contrato, sino que son aportados por la voluntad autónoma de las partes. En tal forma, quedan incorporados al contrato solamente en virtud de estipulaciones expresas.

Estos elementos accidentales no son necesarios para la formación del acto ni se sobreentienden como integrantes de él. Porque, efectivamente, tales elementos se refieren a cuestiones accidentales en la ejecución del negocio., estos elementos pueden ser o no ser, sin que el acto jurídico se vea afectado. Son elementos que ni esencial ni naturalmente pertenecen al acto tal como se refiere el artículo 1505 del Código Civil, que se le agregan por medio de cláusulas especiales.

Si uno de los elementos falta, el contrato es ineficaz o se transforma en un acto diferente. En síntesis, la falta de un elemento esencial implica la falta del acto jurídico que se pretendió celebrar, como lo expresan los autores.

1.1.3 La capacidad del contrato

La capacidad se la ha definido como la aptitud de una persona para ser titular de derechos y para ejercerlos.

En el derecho moderno, la capacidad de las personas es la regla general. Se la considera como un atributo de la personalidad, se es capaz por el hecho de ser persona.

La capacidad se presenta como una de las más valiosas conquistas del derecho, y establece una diferencia fundamental entre el derecho moderno y los sistemas jurídicos antiguos, en los que imperaba una discriminación entre las

personas, lo cual venia a suprimirles o restarles a las clases inferiores su personalidad y su capacidad⁵.

La capacidad de adquisición es aquella virtud de la cual se puede adquirir un derecho, ser su titular. En la doctrina se la ha denominado también capacidad de derecho, de goce, y capacidad jurídica.

La capacidad de ejercicio, se puede ejercer un derecho, es decir ponerlo en práctica, se la ha denominado capacidad de obrar, o capacidad legal.

Teniendo los elementos del contrato se entra a hablar del contrato comercial, se lo define como un acuerdo legalmente vinculante entre las partes mediante el cual se obligan a realizar o no realizar ciertas cosas. Los contratos pueden ser escritos o verbales y redactarse de manera formal o informal. En la legislación colombiana se lo ha definido así:

Según el código de Comercio, un contrato es un acuerdo de dos o mas partes para constituir, regular o extinguir entre ellas una relación jurídica patrimonial, y salvo estipulación en contrario se entenderá celebrado en el lugar de residencia del proponente y en el momento en que este reciba la aceptación de la propuesta.

1.1.4 Interpretación de los contratos. Interpretar un contrato es determinar su sentido.

LUIGI CARIOTA FERRARA dice que:

la interpretación de los negocios jurídicos es una actividad lógica dirigida a investigar y fijar el significado de la manifestación o de las manifestaciones de voluntad, con el fin de determinar el contenido del negocio.

⁵ TAMAYO LOMBANA. Doctrina. Manual de las obligaciones, teoría del acto jurídico. Quinta Edición. Bogotá: Editorial Temis. 1982., p. 115

La interpretación tiende a precisar el contenido y finalidad no solo del negocio jurídico bilateral o plurilateral, es decir del contrato y convención, sino también el contenido y finalidad del negocio jurídico de formación unilateral, entendiendo por tal aquellas manifestaciones o declaraciones unilaterales de voluntad productoras de efectos jurídicos como el testamento, la oferta, la aceptación de herencia y promesa de recompensa⁶.

1.1.5 Métodos de interpretación

Método subjetivo. Inspirado por la teoría de la autonomía de la voluntad, este método se orienta a investigar y a descubrir la voluntad real de las partes.

El artículo 1618 del Código Civil Colombiano establece que una vez conocida la intención de los contratantes, debe estarse a ella más que a lo literal de las palabras, impone la búsqueda de la voluntad real, de la voluntad verdadera de los contratantes, descubierta esa voluntad real, ella tendrá primacía sobre lo literal de las palabras, es decir que no importa la letra del contrato sino su espíritu, que si se considera que existe oposición entre el texto contractual y el verdadero querer de los contratantes, este último es el que se debe tener en cuenta.

El Código Civil acogió el método subjetivo siguiendo a los códigos francés y chileno.

Método Objetivo. Inspirado en la doctrina social, interpreta el texto contractual según sus términos literales, dándoles prelación a estos sobre la posible voluntad interna de las partes o sobre sus reservas mentales. Se fundamenta esta teoría de la voluntad declarada, en la doctrina social, está orientada a garantizar la seguridad de los terceros y de los negocios jurídicos. Si la voluntad declarada es la que consta en el texto contractual y la única que conocen los terceros, ella debe prevalecer sobre una hipotética voluntad común de los

⁶ *Ibíd.*, p. 105

contratantes, no expresada en tal texto contractual y que con frecuencia puede ser voluntad personal de aquellos⁷.

Para el estudio propuesto en esta investigación, se entiende que el Contrato de Condiciones uniformes es eminentemente un contrato de adhesión, porque los usuarios no tienen la posibilidad de discutir sus cláusulas, de ahí que se remitiere a lo que se conoce por contrato de adhesión, es un contrato cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, con lo cual la otra parte se limita a aceptar o rechazar el contrato en su integridad, son frecuentes los contratos de suministro de energía eléctrica, agua, gas, telefonía, contratos de seguros y contratos bancarios entre otros. La empresa que presta el bien o vende el servicio ofrece el mismo a través de un contrato innegociable, el consumidor elige entre aceptar el bien con todas sus cláusulas o no hacerlo.

Este contrato de adhesión viene ligado a la existencia de un contratante económicamente más fuerte que impone el esquema del contrato, teniendo la otra parte dos opciones aceptar las cláusulas del contrato o renunciar a celebrar el contrato.

El contrato de adhesión es legal, pero a fin de proteger al consumidor que es la parte débil, se prohíben las cláusulas abusivas, las cuales son nulas de pleno derecho, en algunos casos el Estado interviene para favorecer el equilibrio entre las partes.

La Constitución Política de Colombia establece que los servicios Públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, es deber del estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio Nacional.⁸

⁷ *Ibíd.*, p. 106

⁸ COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE: Constitución Política de 1991. Art. 367, 368. Santafé de Bogotá, Julio 6 de 1991.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente por comunidades organizadas o por particulares, manteniendo el estado su control y vigilancia, por ello existen organismos de control tales como las CREG y la Superintendencia de Servicios Públicos.

1.2 RÉGIMEN JURÍDICO DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN COLOMBIA

El artículo 366 de la CONSTITUCIÓN POLÍTICA, establece que, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del estado.

Según el artículo 367 C. P., dice que la ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura calidad y financiación y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos.

El artículo 368 C. P., establece, la Nación, los Departamentos y los Distritos y los Municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran las necesidades básicas.

El artículo 370, C. P., determina que corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que lo prestan.

Los servicios públicos, especialmente el de energía eléctrica, se encuentran ligados con la satisfacción de las necesidades básicas que toda persona sin condición alguna demanda dentro de una sociedad.

La ley 142 de 1994 definió que los servicios públicos de agua, alcantarillado, telefonía, aseo, energía eléctrica, distribución de gas, telefonía móvil en el sector rural, telefonía fija públicos son servicios públicos esenciales.

1.2.1 Noción de Contrato Bajo las condiciones uniformes en los servicios públicos. El contrato de condiciones uniformes que regula la ley 142 de 1994, está sometido a una fuerte regulación estatal, encuentra su fuente en la Constitución Política, y se desarrolla en las leyes 142 de 1994, y 143 del mismo año y ley 689 de 2001: Constituyéndose así Las condiciones Uniformes en un instrumento para los usuarios y prestadores de servicios para hacer valer sus derechos y deberes que surgen de la prestación del servicio domiciliario de energía eléctrica.

Es importante precisar que hacen parte no solo las estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, como la ley 142 y 143 de 1994, 689 del 2001, resoluciones de la CREG

Existe Contrato de servicios públicos, según el artículo 129 de la ley 142 de 1994, 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.

Examinando la ley 142 de 1994, el artículo 128, de esta ley se refiere al CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS, lo define como 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 definidas

por la empresa, en este caso CEDENAR S.A. E.S.P para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

La Corte Constitucional ha expresado, “el suministro de los servicios públicos se regirá primero por las leyes que regulan su continua y eficiente prestación, específicamente por la ley 142 de 1994, 143 de 1994 y 689 del 2001, en segundo lugar se aplicaran las condiciones especiales que se pacten entre la empresa y los usuarios del servicio y las condiciones uniformes previamente dadas a conocer, finalmente ante cualquier omisión o vacio se aplicaran las normas del Código de Comercio, Código Civil siempre y cuando sean compatibles.

CAPITULO II

CEDENAR Y SU CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

2.1 CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Es un contrato de adhesión, porque es diseñado por las empresas de servicios públicos domiciliarios quienes únicamente cumple con el requisito de divulgación o publicación, no necesita firmarse, el usuario no interviene para nada. Hay una voluntad que dicta la ley y la otra adhiere, hay superioridad de una de las partes sobre la otra.

El aceptante no puede discutir las cláusulas contractuales, es libre de aceptar o no si acepta adhiere necesariamente en su integridad a las cláusulas.

Es uniforme, porque cubre a todos los usuarios por igual entre la empresa de servicios públicos y los usuarios.

Es bilateral por cuanto crea obligaciones a cargo de ambas partes contratantes. Cada uno de los contratantes asume obligaciones frente al otro, razón por la cual existe reciprocidad de obligaciones.

Es oneroso, porque impone una carga a cada usuario a favor de la empresa. La empresa presta el servicio domiciliario de energía eléctrica a los usuarios en condiciones de calidad y eficiencia a cambio de la cancelación mensual de un valor en dinero cuyo monto se establecerá de acuerdo a unas tarifas vigentes y de acuerdo con el uso del servicio que se preste en el inmueble.

Es nominado, porque tiene un nombre y aparecen reglamentado por la ley. Actualmente se le denomina contrato típico.

2.2 NATURALEZA JURÍDICA DE LA RELACIÓN USUARIO EMPRESA SEGÚN LA JURISPRUDENCIA

Según la jurisprudencia sobre el análisis del tema a investigar, manifiesta La Corte Constitucional en la sentencia T -540 de 1992 “que la relación jurídica entre el usuario y las empresas de servicios públicos domiciliarios es una relación legal y reglamentaria, estrictamente objetiva, que se concreta en un derecho a la prestación legal del servicio en los términos precisos de su reglamentación, sin que se excluya la aplicación de normas de derecho privado en materias no reguladas por la ley”⁹.

En sentencia C-1162 de 2000, la Corte manifiesta que:

el contrato de Prestación de Servicios Públicos, no queda libre a la absoluta autonomía de la voluntad, se encuentra sometido a la intervención del Estado a través de la ley en lo relativo a la determinación de derechos y deberes de los usuarios, el régimen de su protección y su forma de participación en la gestión y fiscalización de las empresas que asumen esa función. Afirma que el contrato de servicios públicos es un contrato intervenido por la ley en lo que respecta a la determinación de derechos y deberes de los usuarios, régimen de su protección¹⁰.

La sentencia C-389 del 2002, Corte Constitucional desarrolla la naturaleza y características del contrato de condiciones uniformes, señala:

⁹ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-540 de 1992. MP. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

¹⁰ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-1162 de 2000. M.P. Dr. José Gregorio Hernández

La naturaleza de la relación jurídica que nace entre el usuario y la empresa de servicio público, es de naturaleza contractual, de carácter consensual, nace desde el momento en que la empresa define las condiciones uniformes para prestar el servicio y el propietario o quien utiliza el inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, es una modalidad contractual de carácter uniforme o por adhesión, dado que hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas sino las condiciones uniformes cuya legalidad haya sido avalada por las comisiones de regulación, así como lo dispuesto también en la ley 142 de 1994 y las normas de los Códigos civil y de Comercio¹¹.

2.3 NATURALEZA JURÍDICA DE CEDENAR S.A. E.S.P.

CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO CEDENAR S.A.E.S.P., es una Empresa de Servicios Públicos Mixta, constituida como Sociedad Anónima del orden nacional, adscrita al sector Minas y Energía, sometida al régimen general de empresa de servicios públicos Domiciliarios y a las normas especiales que rigen las Empresas del Sector eléctrico.

2.3.1 Régimen Jurídico aplicable. La empresa está sometida al siguiente régimen jurídico

El nombre de la empresa, en este caso CEDENAR, es una empresa de servicios públicos "E.S.P.", salvo lo que la Constitución y la ley dispongan, la constitución y los actos de todas las empresas de Servicios Públicos, al igual que para la administración y el ejercicio del derecho de todas las personas que sean socias en lo dispuesto en la ley 142 de 1994 se regirá por las normas del derecho privado.

En materia de contratación se regirá por el derecho público, lo dispuesto en el acuerdo 06 del 11 agosto del 2006, reglamento interno de contratación de CEDENAR S.A. E.S.P., Código Civil y Código de Comercio.

¹¹ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-384 de 2002. M.P. Dra. Clara Inés Vargas Hernández

2.4 RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL DE LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA FRENTE A UN USUARIO REGULADO

La responsabilidad civil extracontractual se la entiende como la obligación de indemnizar los perjuicios causados en razón de la violación del deber general de prudencia y diligencia que tiene toda persona, sin que exista un vínculo jurídico preexistente entre las partes.

Este tipo de responsabilidad se encuentra reglamentada en el libro IV, título XXXIV del Código Civil y definida así, por el artículo 2341: “El que ha cometido un delito o culpa a otro, es obligado a la indemnización sin perjuicio de la pena principal que la ley le imponga por la culpa o delito cometido”. Los elementos de la responsabilidad extracontractual son: la culpa, el daño y el nexo de causalidad.

En cuanto a las causales de exoneración de responsabilidad, estas se conforman por aquellos sucesos que permiten la desaparición de la responsabilidad civil como consecuencia del rompimiento del elemento denominado “nexo causal”.

La doctrina ha distinguido las causales exonerativas de responsabilidad en externas e internas. Las primeras se fundamentan en la culpabilidad de una persona ajena al demandado, dentro de este tipo se comprenden los casos de hechos exclusivos de la víctima y los hechos de terceros.

Dentro de las causales de exoneración provenientes de factores externos, comprende el caso fortuito o la fuerza mayor, circunstancias estas que atienden al acaecimiento de un suceso que no es consecuencia de la voluntad humana sino atribuible a causas naturales generalmente.

Generalmente se presentan casos en la empresa CEDENAR S.A E.S.P, cuando los usuarios ilegales, sin el respectivo permiso de la empresa se conectan a la red para obtener el servicio, son conexiones anti técnicas hechas por el usuario, es decir que en este caso no había contrato con el usuario, si en un momento dado a raíz de esta deficiente conexión sobreviene un accidente que afecte a las personas , electrodomésticos y otro clase de bienes es responsabilidad del usuario por cuanto el accidente sobrevino a causa de manipulaciones anti técnicas imputables al usuario. Ocurre también cuando la empresa previa justificación suspende el servicio de energía de manera provisional y resulta que este usuario se conecta de una manera que no la es adecuada técnicamente, sin cumplir con las disposiciones técnicas que tiene establecido la empresa.

A la empresa es responsable en los casos en que se presente un accidente en desarrollo de alguna de las actividades propias de la empresa, por ejemplo cuando se hace necesario transportar por ejemplo un transformador y en trayecto ocurre que el equipo se cae y causa daño a una persona o a alguna clase de bienes, aquí la responsabilidad recae sobre la empresa por cuanto no fue diligente y actuó de manera irresponsable por cuanto debió preveer que se iba a presentar el accidente y no tomó las medidas del caso para que esto no ocurra. Se presento un caso en la ciudad de Pasto hace unos años, ocurre que un niño con su madre caminaban dirigiéndose al centro de la ciudad, cuando iban por el anden exactamente debajo de un transformador que estaba ubicado en la esquina del anden, en ese preciso instante explota el transformador y se desprenden algunas partes del equipo y caen sobre el niño causándole la muerte de manera inmediata, aquí la responsabilidad recae sobre CEDENAR.

2.4.1 Responsabilidad civil contractual. Es la obligación de indemnizar que tiene la persona que causa daño a otra por el incumplimiento de una obligación que surge de un convenio, contrato o convención celebrado entre el causante y el perjudicado.

Se entiende como la exigencia que surge de indemnizar los perjuicios causados por no haber cumplido, total o parcialmente la obligación que surge de una relación jurídica singular y determinada entre el causante del perjuicio y el perjudicado.

Este tipo de responsabilidad se encuentra regulado en el título XXII del libro cuarto del Código civil “de las obligaciones en General y de los Contratos”.

Dentro del régimen de los servicios públicos, el artículo 11 numerales 7 y 9 de la ley 142 de 1994, señala que las empresas de servicios públicos serán civilmente responsables por los perjuicios ocasionados a los usuarios, para lo cual están en la obligación de repetir contra sus administradores, funcionarios o contratistas que sean responsables por dolo o culpa sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.

Una entidad prestadora del servicio puede verse inmersa en responsabilidad civil con ocasión de su propia actividad, o de actos o hechos necesarios para el cumplimiento de su objeto social, o por la omisión de sus deberes legales o estatutarios, situaciones en las cuales se enmarcaría el concepto de hecho dañoso. De igual forma, cuando no colabore en circunstancias de emergencia o calamidad o por los daños que le ocasione a sus usuarios.

La responsabilidad por los daños que se produzca por ejemplo en bienes muebles eléctricos de un usuario, resulta compartida y no se puede perjudicar que en todos los casos este esté a cargo de la prestadora, sino que se debe analizar cada caso en concreto y de conformidad con las pruebas existentes, determinar quien ha incumplido la normatividad y quien resulta responsable de haber omitido el deber de cuidado, además de establecer si se presentan circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

Por tanto debe entenderse que para que exista un eventual daño y por tanto pueda generarse responsabilidad civil extracontractual o contractual, deben darse los elementos señalados, lo cual resultara del análisis de cada caso en particular. Respecto a la mala fe y al dolo y su incidencia en la determinación de la responsabilidad civil contractual, deben analizar dentro del caso concreto con los medios probatorios a que haya lugar, lo cual debe ser estudiado por el juez respectivo.

Generalmente se presentan casos, en el evento en que CEDENAR autoriza una conexión que no cumple con el reglamento técnico RETIE, por ejemplo falta de polo a tierra, si en ese inmueble se presenta un accidente a raíz de esta deficiencia técnica ocasionando daños como la quema de un electrodoméstico o daños en la persona la responsabilidad recae en la empresa.

Se presentó un caso en el Departamento de Nariño, ocurre que sobrevino una sobrecarga en un transformador de corriente, a raíz de esto se quemaron varios electrodomésticos en varias viviendas aquí es responsabilidad de la empresa. También se presentó un caso en un municipio, las cuerdas de baja tensión pasaban a una distancia mínima de la terraza de un inmueble, no cumplía con la distancia técnica para estos casos, se presentó un accidente, con una persona igual que en los demás casos responde la empresa.

Finalmente se menciona el siguiente caso, un técnico de la empresa en el ejercicio de sus actividades propias de su cargo realiza una conexión en un inmueble, pero ocurre que deja mal conectado las líneas en el equipo de medida, a causa de esto se presenta un corto y daña los electrodomésticos, aquí es responsabilidad de la empresa.

2.4.2 Responsabilidad civil contractual de una empresa prestadora del servicio de energía eléctrica frente a un usuario regulado por cortes de energía. Respecto al tema de los cortes de energía, ley 142 de 1984, artículo 136, establece el derecho que tienen los usuarios a “la prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos”. Al incumplimiento frente a la anterior obligación, la ley lo denomina falla en la prestación del servicio y es objeto de responsabilidad por parte de la empresa, en la forma señalada en el artículo 137 de esta ley.

La ley 142 de 1994, asignó a la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, fijar las normas de calidad a la cual deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio de energía eléctrica. De la misma manera la ley 143 de 1994 le asignó a la comisión de Regulación de energía y gas la responsabilidad de definir y hacer operativos los criterios técnicos de calidad, confiabilidad y seguridad del servicio de energía eléctrica.

Los aspectos que a continuación se describen son importantes para la prestación del servicio. La CREG, en cumplimiento de sus atribuciones legales, emitió y adoptó en junio de 1998, el Reglamento de Distribución. (Resolución CREG 70 de 1998), en el cual regula la actividad de Transmisión Regional y/o Distribución Local de Energía Eléctrica en el Sistema interconectado Nacional y contiene las normas sobre la calidad en la prestación del Servicio de distribución de Electricidad.

Los objetivos del Reglamento de Distribución son, entre otros los siguientes:

- Definir y hacer operativos los criterios técnicos de calidad, confiabilidad y seguridad que deben contemplar el servicio de Distribución de energía eléctrica.

- Establecer procedimientos para la planeación, operación y expansión de los sistemas de Transmisión Regional (STRs y los Sistemas de Distribución Local (SDLs)
- Definir normas para el diseño y ejecución del plan de inversiones y conexiones a dichos sistemas.

2.4.3 Aseguramiento de riesgos de empresas prestadoras del servicio de energía. El artículo 137 de la ley 142 de 1994 establece las reparaciones a que tiene derecho el suscriptor o usuario, cuando se presente una falla en la prestación del servicio, la cual ha sido definida como el incumplimiento de la prestación continua de un servicio de buena calidad, siendo la obligación principal de la empresa de conformidad con el artículo 136 ídem.

El numeral 6.2.3 de la resolución CREG 70 de 1998, estableció que el operador deberá constituir un instrumento financiero que ampare a los usuarios conectados a su sistema en determinados niveles por daños y perjuicios que se causen por el incumplimiento de los estándares de la calidad de la potencia suministrada, cuyo cubrimiento será determinado de conformidad con lo establecido en el artículo 137 de la ley 142 de 1994, con lo cual se abre el camino para procurar la indemnización por fallas en la calidad que ocasionen daños a los usuarios.

De otra parte el Reglamento de Distribución que se analiza, aparece que en todo caso quiera que un usuario se vea perjudicado por una acción u omisión del operador, podrá interponer el reclamo ante la empresa, quien debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, permitiendo que el operador asuma de manera directa la indemnización a que haya lugar, cuando considere que existen fundamentos suficientes, o remitir el reclamo a la entidad financiera que estuviera garantizando los daños y perjuicios.

En tales condiciones, se tiene que la obligación principal de Operador, se circunscribe a la prestación continua y de buena calidad del servicio, la cual debe estar incluida dentro de las condiciones uniformes del contrato, de tal suerte que dichas obligaciones de la prestadora, en relación con los niveles de tensión, inmersos en los estándares de calidad previstos, resulten susceptibles de ser reclamadas ante la prestadora, quien podrá indemnizar directamente o a través de la aseguradora con quien contrate la protección por responsabilidad contractual y extracontractual.

2.5 CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA DE CEDENAR S.A. E.S.P.

Adentrándonos de esta manera al análisis de la empresa objeto de este estudio encontramos que:

Las condiciones uniformes de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica de CEDENAR S.A.E.S.P, se celebra con todos los usuarios y/o suscriptores del servicio de energía eléctrica de CEDENAR S.A.E.S.P., el cual tiene soporte legal en la Constitución política de Colombia, en las leyes 142 y 143 de 1994, 689 del 2001, en las demás leyes y normas que regulen la materia, en las resoluciones emanadas de la Comisión de Regulación de Energía y gas CREC y las normas técnicas colombianas NTC emanadas de ICONTEC, en los reglamentos técnicos de instalaciones eléctricas expedidos por el ministerio de minas y energías, MINMINAS y demás autoridades competentes. Hacen parte del contrato de Condiciones uniformes no solo las estipulaciones escritas, sino también las cláusulas especiales que se pacten con los usuarios¹².

2.5.1 Objeto para la prestación del servicio y acceso al mismo. El objeto del contrato es la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica a los

¹² CENTRALES ELÉCTRICAS DECENAR S.A. E.S.P. Condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio del servicio público domiciliario de energía eléctrica, p. 1

usuarios o suscriptores, sean personas naturales o jurídicas, a cambio de la cancelación mensual de un valor en dinero, cuyo monto se establecerá de acuerdo con las tarifas y de acuerdo con el uso del servicio que se preste en el inmueble.

Cualquier persona legalmente capaz que habite o utilice un inmueble a cualquier título tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y a hacerse parte del contrato de condiciones uniformes.

Desde el momento que CEDENAR S.A.E.S.P., define las condiciones uniformes bajo las cuales está dispuesta a hacer la prestación del servicio y el suscriptor o usuario solicita el servicio en un inmueble y el inmueble cumple con los requerimientos técnicos de CEDENAR S.A E.S.P señalados en el contrato de condiciones uniformes, se entenderá por celebrado el contrato.

2.5.2 Partes del contrato. Son partes del contrato CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S. A E.S.P., con NIT 891200200-08 y los suscriptores y/o usuarios actuales y potenciales del servicio de energía eléctrica.

Las normas incorporadas al Contrato de Condiciones Uniformes son las leyes 142 y 143 de 1994 y 689 de 2001, las resoluciones CREG que regulan la materia, todas las resoluciones CREG y normas que lo modifiquen o reglamenten.

En la investigación presente, un antecedente muy importante radica en que desde el año de 2003 la empresa CEDENAR S.A. E.S.P., contaba con las condiciones uniformes del contrato de prestación de servicios público domiciliario de energía eléctrica, el que estuvo vigente hasta diciembre de 2009, en el cual se señala las condiciones necesarias para el acceso al servicio de energía eléctrica por parte de esta empresa, determina que cualquier persona que habite de modo permanente un inmueble a cualquier título tendrá derecho a recibir el servicio de energía eléctrica, la empresa suministraba el servicio dentro de sus posibilidades

técnicas establecidas por la CREG. La empresa celebra la prestación del servicio de energía, teniendo como suscriptor a cualquier persona natural o jurídica capaz que solicite sea propietario, poseedor o tenedor del inmueble, una vez que reúna los requisitos y condiciones establecidos en la ley.

Este contrato establecía que todo cliente debía obtener de la empresa una autorización previa para realizar la conexión, el usuario debía presentar según los términos técnicos establecidos en este contrato, teniendo en cuenta el reglamento de Distribución de Energía eléctrica y en la Norma Técnica de diseño y Construcción de Redes Eléctricas del Sistema de CEDENAR S.A E.S.P., conforme lo establecido en la Resolución CREG 108 de 1997 y 070 de 1998, además la empresa exigía el paz y salvo por todo concepto para obtener una nueva conexión cuando exista una anterior vigente y con deuda a la empresa.

La empresa negaba la conexión del servicio en determinados casos: por razones técnicas previstas en el contrato, cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo, según decisión de autoridad competente, cuando el usuario no cumpla las condiciones establecidas por CEDENAR S.A E.S.P., y algunas de estas condiciones son: cuando el suscriptor no cumpla con las condiciones técnicas regulatorias, cuando las instalaciones eléctricas no se hayan ejecutado cumpliendo con las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de instalaciones eléctricas (RETIE), cuando en el inmueble en donde se solicita la prestación del servicio exista una deuda sin garantía efectiva de pago del usuario y/o suscriptor. La negación de la conexión del servicio debía de comunicarse por escrito, indicando expresamente los motivos que sustentan la decisión.

Después de terminar su vigencia el contrato anterior de condiciones uniformes en diciembre del año 2009, CEDENAR publicó y puso en vigencia un nuevo Contrato de Condiciones Uniformes, el que presenta varias falencias porque no se adecuan al ordenamiento legal. Determina que cualquier persona legalmente capaz que

habite un inmueble tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y hacerse parte del contrato de condiciones, especifica que

debe presentar una solicitud con el lleno de los requisitos establecidos por la empresa, la cual debe de ser tramitada dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación. CEDENAR S.A. E.S.P. exigía paz y salvo por todo concepto para obtener una nueva conexión, especificaba este contrato que en caso de que la solicitud del servicio se presente posteriormente a la conexión no autorizada del servicio y no cumpla con los requisitos previamente establecidos CEDENAR podrá negar la conexión del servicio, pudiendo proceder a la suspensión de la conexión realizada, y en caso de reincidencia puede presentar denuncia penal¹³.

La denuncia del contrato de arrendamiento, cuando un inmueble residencial rural urbano es entregado en arrendamiento, el arrendador debe denunciar ante CEDENAR S.A E.S.P. la existencia y condiciones del contrato al momento de su celebración y entrega A LA EMPRESA LAS GARANTÍAS O DEPÓSITOS constituidos debidamente por el arrendatario y que aseguren el pago del servicio de energía suministrado al inmueble.

Para la prestación del servicio existen ciertas condiciones como la utilización de redes e instalaciones, el contrato vigente precisa que CEDENAR S.A E.S.P será la encargada de realizar el mantenimiento y reparación de las redes, con excepción de las instalaciones internas, la construcción de instalaciones internas estará a cargo del suscriptor o usuario.

Cuando se requiera la construcción de instalaciones internas estarán a cargo del suscriptor o usuario quien debe cumplir con la reglamentación vigente en especial el RETIE o norma técnica vigente. La revisión de las instalaciones internas podrá hacerse en cualquiera de los siguientes casos: por solicitud del usuario, o en el

¹³ *Ibíd.*, p. 2

evento en que se presenten consumos excesivos o sin justificación, cuando se presente grave riesgo de seguridad para el sistema ocasionado por el usuario o suscriptor, esta revisión la realizará CEDENAR S.A. E.S.P La conservación y el mantenimiento de los equipos de medida, los elementos asociados al equipo de medida y los sellos instalados por CEDENAR y por los bancos de verificación/o calibración de medidores acreditados por la Superintendencia de Industria y comercio son de responsabilidad del usuario, suscriptor y /o propietario del inmueble.

La empresa, en estudio, CEDENAR S.A.E.S.P., publicó en el mes de diciembre del 2009 las condiciones uniformes del Contrato de Servicios, el cual fue sometido a revisión por parte de la CREG, quien al respecto ha hecho las siguientes recomendaciones para la viabilidad del contrato, las cuales coincidieron con los análisis previos hechos en esta investigación.

Para la prestación del servicio Público Domiciliario de energía eléctrica, la CREG formula observaciones en cuanto a su legalidad:

En la cláusula 4 del contrato de condiciones uniformes establece como solidarios a sujetos que legalmente no han sido establecidos como tal, ante lo cual se recomienda se modifique esta clausula teniendo en cuenta el articulo 130 ley 142 de 1994.

En la clausula quinta respecto al glosario de términos recomienda la COMISIÓN aclarar algunos términos acometida intervenida, es sinónimo de acometida fraudulenta, la definición de carga instalada debe corresponder a lo establecido en el artículo 1 de la resolución CREG 108 de 1997, la definición de consumo debe corresponder a la establecida en el artículo 1 de la Resolución 047 del 2004, se debe modificar la definición de corte del servicio, la definición de

desviación significativa de energía teniendo en cuenta lo establecido en el párrafo 1 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997¹⁴.

Debe aclararse la definición de niveles de tensión, aclarando que los niveles 2 y 3 se prestan en la modalidad monofásica o trifásica y en el nivel 4 en la modalidad trifásica, igualmente recomienda modificar la definición del periodo de facturación para coincidir con lo establecido en el artículo 1 de la resolución CREG 108 de 1997.

Los requisitos exigidos en el anexo 1, el cual hace parte del contrato de condiciones uniformes, hace referencia a las exigencias y cargos para una nueva conexión de energía, entre ellos mencionamos los siguientes: nombre completo del solicitante, acreditación del certificado de libertad y tradición o declaración extra proceso sobre la calidad del propietario, tenedor o poseedor, tipo de uso que se dará al servicio, certificado de existencia y representación legal para personas jurídicas, constancia de estratificación, imponen al usuario exigencias que atentan contra la garantía del artículo 134 de la ley 142 de 1994, según la cual “cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos. Las exigencias de este anexo no son razonables, dificultan el acceso al servicio y desconocen el principio Constitucional de la buena fe el cual debe presumirse (art 83 Constitución Política, artículo 835 del código de comercio y artículo 769 del Código Civil.

Se precisa que los requisitos que exige CEDENAR S.A.E.S.P, de alguna manera son muy exagerados por cuanto limitan la capacidad de acceso de un usuario potencial al Servicio de Energía Eléctrica, atentan contra la libertad de acceso a un servicio público, limitan el campo de acción de usuario frente al servicio eléctrico, se está desconociendo los derechos de los usuarios, se atenta contra la dignidad

¹⁴ *Ibíd.*, p. 7

de la persona en su entorno, toda vez que la constitución establece que todo ciudadano tendrá derecho al disfrute de sus derechos y al acceso a los servicios de energía. Se debe garantizar al usuario mecanismos técnicos y jurídicos viables, facilitar y agilizar los trámites correspondientes para el acceso al servicio, eliminar requisitos que muchas veces son inoficiosos y lo único que hacen es entorpecer el acceso al mismo.

Se debe tener en cuenta según la CREG 108 de 1997 “No podrán exigirse por la empresa más requisitos que los estrictamente necesarios para identificar al suscriptor”, por lo tanto la exigencia del certificado de tradición no tiene justificación como requisito de presentar la solicitud del servicio. Es importante precisar que con el certificado de tradición es un medio probatorio para demostrar la propiedad de una persona, no debe exigirse por cuanto el servicio de energía no solamente lo disfruta el propietario de un inmueble, sino también quien no siendo propietario por el hecho de ser persona, de vivir tiene el mismo derecho a tener acceso del servicio que el propietario. Esta en las mismas condiciones para acceder al servicio.

El numeral 3 del punto 2.4.1 del anexo 6, del contrato de condiciones uniformes, es pertinente modificarse en razón a que se presume la responsabilidad objetiva del usuario en casos de retiro, ruptura o anomalía en cualquiera de los sellos o elementos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección, control de gabinete o celda de medida o que los existentes no correspondan a los instalados por la empresa, si bien puede constituirse como prueba en contra del usuario, estos casos no constituyen razón suficiente para asegurar con grado de certeza que quien ha cometido la adulteración, retiro o ruptura fue el usuario. Lo anterior sin dejar de lado, las obligaciones que el artículo 145 de la ley 142 de 1994 establece en cabeza de los usuarios, las cuales deben ser cumplidas independientemente de las acciones civiles o penales que se puedan ejercer, ya que aun sin importar el causante del daño si existe una obligación en cabeza del

usuario, este debe cumplirla para evitar el incumplimiento del contrato y la suspensión del servicio.

2.6 ACTIVIDADES CORRECTIVAS FRENTE A LOS PRONUNCIAMIENTOS EFECTUADOS POR LA CREG

Se sugiere en primer lugar que la Empresa CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO CEDENAR S.A.E.S.P. acate las sugerencias hechas al Contrato de Condiciones por parte de la CREG, en virtud de que algunas clausulas de este contrato presentan falencias, algunas de carácter legal, técnico y redacción de su contenido, lo cual hace que se confunda al usuario que recibe el servicio de energía eléctrica.

Se debe definir con mucha claridad el glosario de términos, para que pueda ser entendido por el potencial usuario del servicio, por ejemplo el contrato define el termino ACOMETIDA INTERVENIDA, como cualquier derivación de la red local, de una acometida propia o de otra acometida del servicio de energía eléctrica efectuada sin autorización de CEDENAR S.A. E.S.P

Se sugiere aclarar la clausula quinta respecto del glosario de términos, por cuanto se debe utilizar una terminología entendible por el usuario para que este sepa y pueda comprender el significado de cada termino incluido En el Contrato de Condiciones Uniformes. Cuando el contrato habla de carga instalada debe definir de acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997, de igual manera debe modificar la definición de red interna acogiéndose a lo que define el art. 14 de la ley 142 de 1994, así mismo debe aclarar para hacer mas comprensible que significa desviación significativa, acogiéndose a lo dispuesto por el párrafo 1 del artículo 37 de la resolución CREG 108 de 1997.

Es conveniente que la empresa en el Contrato de Condiciones precise respecto a la facultad de imposición de sanciones, al respecto legalmente CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO CEDENAR no se encuentra facultada por la ley para imponer sanciones de tipo pecuniario a los usuarios del servicio. Se debe aclarar que mediante sentencia 26520 del 30 de julio de 2008, el Consejo de Estado decreto la nulidad del artículo 54 de la Resolución 108 de 1997, igualmente la Corte Constitucional a través de la Sentencia de Unificación SU-1010 de 2008 declaró que estas empresas carecen de facultad para imponer sanciones, por lo tanto y en razón a lo manifestado anteriormente se debe eliminar el término SANCIÓN que aparece en diferentes partes del Contrato de Condiciones Uniformes por ser de carácter ilegal.

Un aspecto fundamental que la Empresa debe realizar consiste que posterior a una revisión técnica a los equipos de medida de un determinado inmueble y que este equipo técnicamente no sea viable para la correcta medición, o en su defecto no reúne las condiciones técnicas necesarias, o cuando el avance de la tecnología ponga instrumentos de medida más precisos, el usuario debe remplazar dicho medidor, pero se aclare de una manera precisa que esta facultad no es absolutamente discrecional de la empresa, por cuanto esto sería una condición gravosa y desventajosa para el usuario, por lo tanto proponemos que CEDENAR debe brindar una explicación valedera y precisa, argumentando las razones de carácter técnico por las cuales el usuario debe cambiar su equipo de medida, en virtud de que en la actualidad no se le informa al usuario con argumentos un cambio de medidor, muchas veces se quita el medidor del inmueble y el usuario ni siquiera conoce cuales son las razones para ese cambio en razón a que la empresa no le ha brindado la información suficiente del cambio de su equipo de medida.

Se sugiere modificar el numeral 12 de la cláusula DECIMA, en el sentido de ajustar a lo dispuesto en el artículo 145 de la ley 142 de 1994 y numeral 3 de la

Resolución CREG 108 de 1997, es decir tener en cuenta la verificación del estado del equipo de medida y a la revisión y posterior calibración. Pero en el caso de que sea estrictamente necesario para la suspensión o corte del servicio el retiro de la acometida o del medidor, la empresa está facultada para retirar y está en la obligación de devolverlos a su propietario garantizando condiciones de seguridad. Proponemos modificar la frase “Además cancelar el valor de bienes de propiedad de CEDENAR S.A E.S.P., en caso de pérdida o daño producido por culpa imputable al suscriptor y/o usuario o sus representantes o empleados”, establecida en el numeral 16 de la cláusula que se está analizando, se debe precisar de manera clara que únicamente el usuario es civilmente responsable solamente cuando lo haya determinado la autoridad competente y según el sistema de responsabilidad civil que se trate ya sea por un hecho propio, por el hecho de un tercero o por el hecho de las cosas.

Se propone se modifique el numeral 7 de la cláusula trigésima del contrato de Condiciones Uniformes y debe ajustarse a lo prescrito por la ley 142 de 1994, artículo 159 que establece que el recurso de apelación “solo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa”, es decir que la ley expresamente señala que se debe establecer en cabeza del gerente o representante legal la interposición del recurso de apelación por tanto se recomienda modificar la parte del contrato de condiciones uniformes que dice que el recurso de reposición se debe de interponer ante los delegados y cambiar ajustando el texto de tal manera que se debe de interponer únicamente ante el gerente o Representante legal.

Se Propone que la empresa revise los requisitos exigidos en el anexo 1 del contrato de Condiciones Uniformes, y solo se exija los estrictamente necesarios para que no atenten estos requisitos con lo dispuesto por el artículo 134 de la ley 142 de 1994 que establece “cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título tendrá derecho a recibir

los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos. La exigencias del anexo 1 son muy exageradas, no son razonables, obstaculizan el acceso al servicio, desconoce principios constitucionales como la buena fe, la cual debe presumirse (Art. 83 de la Constitución política, 835 del Código de Comercio y 769 del Código Civil. Debe de tenerse en cuenta, según lo establece el artículo 16 de la resolución CREG-108 de 1997 que dice “no podrán ser exigidos por la empresa más requisitos que los estrictamente necesarios para identificar al suscriptor potencial, al inmueble y las condiciones especiales de suministro. Por tanto se propone que la empresa no exija el certificado de libertad y tradición en el momento de de realizar la solicitud del servicio ya que la propiedad no es un requisito para tener derecho al servicio. Por lo tanto la empresa debe abolir la exigencia de este requisito por cuanto atenta contra los usuarios solicitantes del servicio de energía eléctrica.

Finalmente la empresa debe hacer una revisión muy exhaustiva del Contrato de Condiciones Uniformes, primeramente ajustar la definición de terminología para así no confundir al usuario, seguidamente revisar algunos artículos y adecuarlos a lo estipulado por la ley 142 de 1994, y Resoluciones de la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG).

2.7 ATENCIÓN DE DERECHOS DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

La empresa CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO CEDENAR S.A E.S.P., ha diseñado el siguiente proceso para atender las solicitudes de conexión del servicio de energía eléctrica:

INICIO. La empresa brinda toda la información necesaria a los usuarios y les informa de los requisitos que deben anexar para el trámite de la solicitud del servicio, deben anexar la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del solicitante
- En caso de no ser propietario autorización escrita del propietario o poseedor.
- Fotocopia de cedula del propietario(a) en caso del solicitante no ser propietario(a).
- Fotocopia del último recibo del impuesto predial o fotocopia del certificado de libertad y tradición (Máximo 2 meses de Expedición).
- Si el nombre del propietario ha cambiado, fotocopia de la escritura o del contrato de compraventa.
- Fotocopia de un recibo de energía de un vecino cercano, identificando si es el del frente o el del lado derecho o izquierdo para ello ubíquese en el acceso principal del inmueble y mire a la parte externa.
- Auto certificación de cumplimiento del reglamento Retie (Aplica si la carga instalada es menor a 10 KVA. o si hay menos de 5 conexiones en el inmueble).
- Dictamen de inspección Retie expedido por un organismo de inspección acreditado, si la capacidad instalada es mayor o igual a 10 kVA o si hay 5 o más nuevas conexiones en el inmueble).
- Para el caso de independización se anexara la fotocopia del recibo de energía del predio y se verificara que este se encuentre al día, si la instalación eléctrica del inmueble a independizar es anterior al 1 de mayo del 2005 no se exige cumplimiento del Retie.
- Recibo de pago de servicio profesional.

En caso de que el usuario no reúna todos los requisitos se le debe informar de los que quedan pendientes para que los allegue y poder continuar con el tramite.

En seguida la empresa revisa en el Supernova el estado del predio. Determina si hay otro código que se asocia con el predio para el cual solicita el servicio, Si existe es necesario revisar si existe cartera y/ gestión de perdidas.

Si por algún motivo, por falta de requisitos la empresa toma la decisión de rechazar la solicitud de matrícula debe informar al usuario la causa por la cual se rechaza su solicitud. Se le informa de manera verbal.

El Auxiliar CAD radica los documentos en el Docunet y los envía inmediatamente a la sección de Gestión de matrículas. Posteriormente ingresa la información básica de la solicitud de matrícula en Supernova.

Paso siguiente se genera en el Supernova la orden de revisión previa, se le asigna un número de solicitud de manera automática.

Se programa la revisión de campo en el Supernova de acuerdo al manual de actividades del Centro técnico.

Se ejecuta por parte de los Técnicos de la empresa CEDENAR S.A.E.S.P. la revisión en campo, es decir en el inmueble para el cual se solicita el servicio, de esta revisión el TÉCNICO levanta una acta en la cual registra la siguiente información: capacidad instalada, Registrar datos del transformador, marca, tipo capacidad de KVA, Propiedad del trafo. Para este procedimiento de la revisión en campo, el Técnico debe aplicar el manual de atención al cliente del Técnico.

Una vez levantada el acta por parte del técnico, si hay viabilidad del servicio, se procede a hacer el registro del acta, se entrega el acta al Centro Técnico, si no hay viabilidad se Anula la orden en el Super Nova. Posteriormente se envía el Acta de orden de solicitud de servicio a la dependencia de Gestión de Energía, caso contrario se debe anular la orden de solicitud de servicio en el Supernova, posterior a esto se debe notificar al usuario en forma escrita informándole que no existe viabilidad para atender la matrícula informándole de las causas.

Si existe viabilidad para atender la matricula se le debe notificar al usuario informándole cuales son los materiales necesarios que se van a utilizar en la instalación de la energía eléctrica en su inmueble.

Se debe enviar georeferenciación del trazo y el usuario a la División de Ingeniería. Posteriormente a este paso se debe asignar a la solicitud de matricula realizada por el usuario Código Nodo físico, igualmente se debe actualizar el SPARD de acuerdo a la información levantada en el terreno, se debe enviar Código Nodo y Nodo físico al Centro Técnico: en seguida atención de la orden de revisión previa en el sistema, en seguida se envía acta de revisión a Gestión de Matricula.

La persona encargada en gestión de matrícula, hace un análisis de la información y determina si requiere proyecto la solicitud de matrícula, debe tener en cuenta las normas de diseño y construcción de CEDENAR S.A.E.S.P

Se requiere proyecto cuando el inmueble tenga una carga a instalar de mayor a 10 kVA o mayor a 5 cuentas, inmediatamente el funcionario anula la orden de solicitud del servicio en el Sistema y posteriormente procede a notificar por escrito al usuario para que corrija el tramite y lo haga como proyecto a través de la División de Ingeniería.

Si no requiere proyecto la solicitud se procede a informar al usuario por escrito que debe solicitar Disponibilidad de servicio al área de redes, una vez informado el usuario solicita Disponibilidad, redes expide la disponibilidad.

Acto seguido el Auxiliar de Gestión de Energía realiza la liquidación de la matricula en el sistema, le asigna un código para generar la primera factura.

Posteriormente realiza la finalización de la matricula en el Sistema, realiza el enrutamiento, se asigna ciclo ruta y orden, teniendo en cuenta la ruta de un predio vecino, luego se procede a archivar los soportes de la matricula.

Una vez agotado todo este trámite el usuario tiene la opción de comprar el medidor en CEDENAR, o comprarlo en el comercio. Si decide comprarlo afuera en el comercio el usuario entrega el medidor en ventanilla, de anexar factura de compra, protocolo de calibración, y anexar comprobante de revisión. En seguida el Auxiliar de ventanilla verifica que no tenga raspaduras, que se encuentre completo, que tenga la tapa bornera, posteriormente el Auxiliar envía el medidor al CEM, con el acta de traslado, factura de compra protocolos, Comprobante de revisión para servicios nuevos.

El técnico del CEM recepciona el medidor y verifica su procedencia, si lo encuentra conforme lo envía el medidor al Auxiliar de ventanilla, si lo declaran como NO CONFORME, se notifica al usuario para que adquiera otro debido a que las pruebas lo declaran como NO CONFORME. La secretaria del CEM verifica en el sistema las solicitudes que ya disponen de medidor revisado en el CEM , se le genere Código de activación para la primera factura.

Se comunica al Auxiliar las solicitudes que están pendientes por generar código para generar la primera factura. El auxiliar envía al Centro Técnico los soportes de la instalación del medidor, anexando el Acta de traslado CEM, factura de compra, Protocolos, Comprobante de revisión y registro de verificación del CEM, posterior a este paso se genera la Orden de revisión e instalación, especificando si el usuario ya adquirió el medidor. Se debe verificar en Supernova las solicitudes que tienen código de activación para facturación y que el usuario compra el medidor ofertado por CEDENAR. También se genera la Orden de revisión Instalación especificando que el usuario compro el contador ofrecido por CEDENAR Paso siguiente se programa la orden de instalación en el supernova, teniendo en cuenta

el manual de actividades del Centro técnico. Después de la Programación de a orden de revisión se entregan los medidores a los respectivos Contratistas, quienes proceden a instalar el medidor en el domicilio, teniendo en cuenta el Manual de Atención al Cliente del Técnico Electricista y manuales de procedimiento del Contratista.

Posteriormente registra los datos del medidor en el sistema el Centro Técnico y se procede a archivar la documentación correspondiente, Terminado esta etapa el correspondiente Profesional de Facturación inicia a generar el proceso de facturación. El Profesional de gestión de energía es el encargado de aplicar el procedimiento sobre el control del proceso diario.

El anterior procedimiento, lo tiene implantado la empresa prestadora del servicio para garantizar el acceso al servicio, específicamente en lo relativo a la parte técnica, es un referente para la investigación por cuanto nos permite determinar con claridad y precisión como CEDENAR S.A E.S.P, ejecuta una serie de etapas hasta llegar al punto final que es suministrar el servicio a un usuario nuevo, enriquece el trabajo ya que si hablamos de la validez y control del contrato de condiciones uniformes tenemos necesariamente referirnos a este proceso que lo tiene regulado el mencionado contrato y creemos que es de vital importancia referirse a el toda vez que su propósito es suministrar energía.

CAPITULO III

ANÁLISIS Y APOORTE AL ESTUDIO PREVIO DE LAS CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS VIGENTE EN CEDENAR S. A. E.S.P.

3.1 EL ESTADO Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

El Estado Social de Derecho principio fundante incorporado en la Constitución de 1991, produjo un cambio radical en la forma de entender el Estado Colombiano.

Esta concepción trajo consigo, ya no solo el respeto por parte del Estado de los Derechos fundamentales, sino que aunó la necesidad imperante de que éste garantice el ejercicio de dichos derechos. Es decir, el Estado ya no solo debe omitir acciones que produzcan vulneraciones en los derechos fundamentales sino que debe efectuar actos tendientes a garantizar de manera efectiva el uso y disfrute de los derechos constitucionales de carácter fundamental y derechos humanos.

De esta manera, el Servicio Público Domiciliario es uno de los mecanismos por los que el Estado ha optado para salvaguardar de manera efectiva los derechos fundamentales. A través de la prestación de éstos, se busca garantizar derechos como la vida, la integridad personal, la salud, la educación, etc.

Pues bien, por medio de estos servicios se pretende primordialmente satisfacer en forma general necesidades de manera regular y continua, que tengan como respuesta principal la salvaguarda permanente de los derechos y deberes constitucionales.

La Constitución Política Colombiana ha determinado la dirección de los servicios públicos domiciliarios en cabeza del Estado. Por consiguiente, a la luz del Art. 367 Constitucional, es a través de una ley que se fijan los parámetros generales de los servicios mencionados. En consecuencia, para el presente análisis se determinará el carácter reglamentario de los servicios públicos domiciliarios y las potestades de la administración respecto de estos Servicios.

3.2 NATURALEZA LEGAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Los servicios públicos pueden presentarse en diferentes formas. Son de interés en este momento los Servicios Públicos Domiciliarios, por cuanto son estos los regulados por la ley 142 de 1994. Así entonces, la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios ha entendido como Servicios Públicos Domiciliarios "aquellos que se prestan a través del sistema de redes físicas o humanas con puntos terminales en las viviendas o sitios de trabajo de los usuarios y cumplen la finalidad específica de satisfacer las necesidades esenciales de las personas"

Ahora bien, respecto a los servicios públicos domiciliarios, ha sido diferido al legislador el señalamiento del régimen tarifario. Además se le impone la observancia de los criterios de costos, solidaridad y redistribución de ingresos, entre otras materias.

El señalamiento realizado por el legislador, en materia de servicios públicos domiciliarios, está vertido en la ley 142 de 1994 "por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones." Lo anterior trae consigo, que la relación que existe entre los usuarios y las empresas de servicios públicos domiciliarios, es principalmente legal.

En otras palabras, la relación jurídica entre el usuario y la empresa de servicios públicos domiciliarios es, en algunos aspectos y respecto de ciertos servicios, una

relación legal y reglamentaria, estrictamente objetiva, que se concreta en un derecho a la prestación legal del servicio en los términos precisos de su reglamentación, sin que se excluya la aplicación de normas de derecho privado en materias no reguladas por la ley.

Según la Superintendencia de Servicios públicos:

No es entonces exótico que la relación jurídica entre usuario y empresa de servicios públicos sea simultáneamente estatutaria y contractual. En materia de servicios públicos domiciliarios, por el contrario, esta es la regla general, debido a que su prestación involucra derechos constitucionales -salud, educación, seguridad social, etc.- y su reglamentación administrativa obedece a intereses públicos determinados, quedando reservada su gestión, control y vigilancia a los organismos del Estado¹⁵.

En este orden de ideas, la regulación expedida por el legislador en materia de servicios públicos domiciliarios, obedece a intereses públicos determinados, que no son otros que los planteados por el Estado Social de Derecho en la salvaguarda de los derechos fundamentales.

Al respecto ha dicho la Superintendencia de Servicios Públicos:

La competencia para la "regulación" de las actividades que constituyen servicios públicos se concede por la Constitución a la ley, a la cual se confía la misión de formular las normas básicas relativas a: la naturaleza, extensión y cobertura del servicio, su carácter de esencial o no, los sujetos encargados de su prestación, las condiciones para asegurar la regularidad, permanencia, constancia, calidad y eficiencia en su prestación, las relaciones con los usuarios, en lo que atañe a sus deberes, derechos, al régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas que presten el servicio, el régimen tarifario, y la manera como el Estado ejerce el control, la

¹⁵ SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Oficina Asesora Jurídica. Consejo Unificado. SSPD-OJU-2009

inspección y la vigilancia para asegurar su prestación eficiente¹⁶.

En este orden de ideas, siendo los servicios públicos domiciliarios un instrumento trascendental del Estado para la salvaguarda de los derechos fundamentales; la Constitución Política estableció que sea el legislador, quien por intermedio de una ley, fije las competencias, responsabilidades, cobertura, calidad, financiación, régimen tarifario, criterios de costos, solidaridad y redistribución de ingresos; en relación con dichos servicios. Por ende, fue expedida la ley 42 de 1994, la cual reglamentó lo dispuesto por la Constitución y le otorgó a las relaciones jurídicas que surjan de estos servicios públicos domiciliarios, un carácter legal.

3.3 LAS POTESTADES DE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

El principio de legalidad es base fundante de un Estado Social de Derecho como el nuestro. Es por intermedio de la ley que se otorga a la administración una serie de potestades, las cuales el legislador ha hecho recaer en ella, con base en su libertad de configuración legislativa, pensando en el correcto desenvolvimiento del Estado.

Así las cosas, las potestades de la administración están previamente atribuidas por la ley. En otras palabras, sin un señalamiento legal previo, la administración no puede ejercer potestad alguna. Pues bien, los efectos jurídicos de estas potestades de la administración recaen sobre los administrados quienes deben soportarlos.

Por consiguiente, el ejercicio de estas potestades debe ir encaminado a proteger un interés general como lo establece el Art. 209 Constitucional.

¹⁶ *Ibíd.*, SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Pues bien, del ejercicio de la función administrativa pueden generarse diferentes situaciones jurídicas que producen en los administrados: beneficios, desventajas o indiferencia. Por consiguiente, debe existir un control para que las potestades de la administración respondan tanto a la Constitución como a la ley. Así las cosas, dicho control se ve vertido en la tutela judicial y en la autotutela de la administración.

A través de la primera, los administrados pueden controvertir las decisiones de la administración, provenientes de la potestad otorgada por la ley, utilizando la vía judicial. Por intermedio de la segunda, es la misma administración quien controla o corrige sus decisiones provenientes de la potestad mencionada.

Así las cosas, el legislador ha dotado a la administración de una serie de potestades, con el propósito de que corrija los errores u omisiones en que esta hubiere incurrido en la toma de sus decisiones, son ejemplo de ello la vía gubernativa y la revocatoria directa de los actos administrativos. Es decir, mecanismos de autotutela de la administración.

En relación a las potestades y prerrogativas de las empresas públicas de servicios públicos domiciliarios, la Superintendencia de Servicios Públicos:

Finalmente debe reiterarse lo ya sostenido por esta Superintendencia en el sentido de que

el otorgamiento a las empresas de servicios públicos de una gama de facultades, prerrogativas y privilegios propios de las autoridades públicas busca propiciar y favorecer la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia del servicio, al amparo de la regulación, el control y la vigilancia que el Estado se reserva para sí con exclusividad, en su tarea de asegurar la prestación eficiente de dichos servicios a todos los habitantes del territorio nacional. Sentido teleológico éste que a su turno implica un permanente examen sobre el acontecer administrativo de quienes prestan

servicios públicos domiciliarios, en el entendido de que ese conglomerado de atribuciones, derechos y prerrogativas de autoridad pública que pueden ejercer los agentes prestadores de dichos servicios no tiene la virtualidad de convertir en función administrativa el desarrollo ordinario de su objeto social¹⁷.

Es de agregar, que dichas potestades no solamente recaen sobre las empresas públicas prestadoras de los servicios ya referidos. En otras palabras, aquellas empresas privadas que presten servicios públicos domiciliarios a nombre del Estado gozan de igual manera de la gama de prerrogativas y potestades que se circunscribe a las empresas prestadoras de Servicios públicos domiciliarios.

Así las cosas, estas potestades otorgadas por la Constitución y la ley han sido puestas en cabeza de las empresas, tanto públicas como privadas, que presten servicios públicos domiciliarios.

En conclusión, estos poderes y prerrogativas tienen su cimiento en el servicio a la comunidad, cuyo fundamento reside en la protección y salvaguarda de los derechos fundamentales; razón de ser de los servicios públicos domiciliarios.

3.4 LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y SU RELACIÓN CON LOS USUARIOS

Como se ha mencionado con anterioridad, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios pueden ser de carácter público o de carácter privado.

Pues bien, con el propósito de que la factura sea oponible al usuario y por ende le obligue, es necesario que la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios ponga en conocimiento del usuario la factura de pago. Dicha situación responde al principio de publicidad. No obstante, dicha obligatoriedad estará atada al cumplimiento en la forma, tiempo, sitio y modo estipulados en el

¹⁷ *Ibíd.*, SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

contrato, por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos.

Con base en este principio de publicidad, el usuario tiene la facultad de ejercer sus derechos constitucionales de defensa y debido proceso. En otras palabras, siendo el acto de facturación un acto jurídico, comunicado al usuario; cuenta este con los medios constitucionales indispensables para oponerse.

La Superintendencia de Servicios Públicos ha afirmado:

A partir de ese presupuesto básico de la publicidad el ejercicio del derecho de contradicción se desenvuelve a través de las actuaciones administrativas y de la vía gubernativa, concretándose ante todo en oportunidades para formular peticiones, quejas, reclamos y recursos, de cuyos resultados prácticos debe dar razón, de una parte, la estructura orgánica y funcional de las oficinas de peticiones, quejas y recursos de las empresas, y de otra, el grado de credibilidad social alcanzado por éstas a partir de sus actuaciones y resoluciones¹⁸.

En consecuencia, en el evento en el cual el usuario no esté de acuerdo con las obligaciones o consumo establecido en la factura, cuenta con mecanismos idóneos de defensa que le permitiría revertir la situación que él considere irregular.

Estas posibilidades pueden ser realizadas ante la misma empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios (peticiones, quejas, recursos), a través de la vía gubernativa; o por intermedio de la jurisdicción contenciosa administrativa.

En conclusión, los usuarios quienes son beneficiarios de los servicios públicos domiciliarios cuentan con las herramientas jurídicas necesarias para oponerse a las facturas emitidas por las empresas prestadoras, en el evento en el cual no compartan las obligaciones que estas establecen.

¹⁸ *Ibíd.*, SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

La actividad fundamental de dichas empresas, radica en la prestación de los servicios públicos de carácter domiciliario. Pues bien, dicha prestación a la luz de lo establecido en el Art. 365 Constitucional debe ser Eficiente.

La prestación aludida, no implica que se realice de manera directa por el propio Estado. Es decir, la prestación de estos servicios puede ser efectuada por comunidades organizadas o por particulares o por el mismo Estado. No obstante, en cualquiera de los dos casos se exige que esta se desarrolle de manera eficiente. Entendiendo por tal la capacidad que tiene el Estado directa o indirectamente para que, a través de los servicios públicos domiciliarios, se consiga el efecto determinado por la Constitución, el cual consistente en la protección y garantía de los derechos fundamentales constitucionales.

La Superintendencia de Servicios Públicos ha expresado al respecto:

El ente estatal debe garantizar que esa prestación sea eficiente, es decir, que se asegure que las empresas que proporcionen el servicio lo hagan de manera eficiente, completa y atendiendo las necesidades básicas de la población. Para ello, también debe garantizar que dichas empresas recuperen sus costos y puedan invertir en el mismo sector con el fin de lograr una mayor competitividad, lo que se traduce en una mejor prestación del servicio¹⁹.

En este orden de ideas, la eficiencia de que trata la Constitución, se predica de la prestación misma del servicio domiciliario.

Ahora bien, dicha prestación del servicio en momento alguna es gratuita. La prestación de estos servicios es de naturaleza onerosa, con lo que se pretende "alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohijando la desobediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos, amén del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse

¹⁹ *Ibíd.*, SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

ocasionalmente".

Así las cosas, corresponde a quienes son usuarios de servicios públicos domiciliarios pagar un costo determinado por la utilidad recibida. Se entiende por usuario "la persona que usa ciertos servicios, es decir quien disfruta el uso de cierta cosa".

3.5 ANÁLISIS A LOS COMENTARIOS ANTERIORES

La realización de los derechos sociales, fundamentales y humanos, entre los cuales se encuentran los servicios públicos dependen del funcionamiento apropiado y acceso en condiciones equitativas de ciertos servicios públicos entre ellos el de energía eléctrica, que por su condición es una clara vinculación de los derechos sociales y el concepto de dignidad humana, es por ello que esta investigación se comenzó por revisar los fuentes fundamentales de derecho positivo.

La noción de servicios públicos, efectivamente pasa por una relación con el Derecho y en este caso con los derechos humanos. La ausencia de los servicios públicos genera atraso para las políticas y funciones de cualquier país, por cuanto en estos se radica la satisfacción de las necesidades básicas de supervivencia de todo ser humano.

En nuestra Constitución Política se establece, que los servicios públicos son inherentes a la función social del Estado, es así como por disposición del art. 365 de nuestra Constitución Política, el Estado debe asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, lo cual se conoce como principio de acceso universal.

El reconocimiento y la asignación de un bien, tiene como consecuencia inmediata la creación de un límite, la demarcación de una esfera de acciones legítimas, de

otras que no lo son pues afectarían el bien otorgado. En este sentido, libertades y prohibiciones emanan del derecho y la libertad no es más que la posibilidad de actuar legítimamente y con esto obtener la satisfacción de las necesidades básicas de los seres humanos

La prestación de los servicios públicos está orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios, es por eso que estos últimos deben contar con las herramientas jurídicas necesarias para también defenderse de algunas acciones que pueden tornarse abusivas por parte de los prestadores del servicio. Estas posibilidades pueden ser realizadas ante la misma empresa a través de peticiones, quejas, recursos, de la vía gubernativa o por intermedio de la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

Aunque la mayoría de doctrinantes sostiene que los servicios públicos constituyen un derecho de carácter fundamental es importante también aplicar que el rango de fundamentalidad está dado por el grado de importancia que tiene el reconocimiento de determinada prestación, para la consecución o el logro de la dignidad humana, pues la falta de prestación de un servicio público domiciliario, amenaza con ocasionar daño a las personas, al privarlas de bienes cuyo disfrute se define en la actualidad como un estándar de vida digna.

Derivado de esto viene la importancia de la prestación y acceso al servicio, pues los preceptos constitucionales expresan que cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios. Artículo 143 Ley 142 de 1994.

El prestador del servicio deberá decidir la solicitud de acuerdo con las siguientes reglas:

a. Para presentar la solicitud no podrán ser exigidos por la empresa, más

requisitos que los estrictamente necesarios para identificar al suscriptor potencial, al inmueble y las condiciones especiales de suministro si las hubiere. En caso de que la solicitud se presente en forma incompleta, la empresa deberá recibirla e indicarle al usuario los requisitos que faltan por cumplir, de acuerdo con lo previsto en las condiciones uniformes. Una vez el usuario cumpla ante la empresa los requisitos previstos en el contrato, la empresa no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar.

- b. La solicitud debe ser resuelta dentro del plazo previsto en las condiciones uniformes de prestación del servicio, el cual no excederá de quince (15) días siguientes a la fecha de su prestación, a menos que se requieran de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso el distribuidor dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión.

Se deduce de lo anterior que la solicitud de conexión constituye un trámite sencillo y es allí donde en la presente investigación se muestra que cada vez más se está restringiendo este derecho, específicamente en lo referente a la empresa Centrales Eléctricas de Nariño CEDENAR S. A. E.S.P., que como se expone en los acápite anteriores, esta empresa impone requisitos extralegales a los usuarios para la prestación del servicio, siendo así las cosas que con la nueva expedición de las condiciones uniformes de prestación del servicio de energía eléctrica publicado a comienzos del presente año por CEDENAR, se dejó en evidencia lo difícil que se le convierte al usuario acceder al servicio y siendo a la vez cuestionado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), para exigirle su modificación acorde a la normatividad actualmente vigente y por ende siguiendo los preceptos constitucionales, principalmente los que buscan dar cobertura y garantizar servicios a la mayoría de los usuarios.

3.6 ANÁLISIS ALEATORIO DE SOLICITUD DE NUEVA CONEXIÓN

Es importante destacar que la investigación también se centró en determinar cuál es el mecanismo, a través del cual los usuarios acceden al servicio de la energía eléctrica, revisar si existen falencias que en un momento dado afecten el acceso al mismo, para ello al azar se revisó minuciosamente tres solicitudes de usuarios, uno de ellos de nombre PAULA ANDREA RUIZ, quien hizo la solicitud el 16 de noviembre del 2010, radicación No 2483264 igualmente la solicitud de la usuaria NOHORA JIMENA BERNAL, de fecha 17 de noviembre del 2010, radicado No 2485944 y finalmente la usuaria GEMA LOMBANA CAICEDO, de fecha 16 de noviembre del 2010 con radicación No 2480608, se reviso las solicitudes, la documentación que exige la empresa, los soportes exigidos y demás requisitos.

La empresa CEDENAR S.A. E.P.S., maneja unos formatos que facilitan a los usuarios para que estos diligencien su solicitud de conexión cuando requieran la prestación del servicio de energía eléctrica por primera vez.

La información básica que se consigna en la solicitud está el nombre y apellidos del solicitante, su identificación, su dirección, identificando la ubicación geográfica.

Posteriormente se solicita determinar la actividad económica del inmueble, es decir si es residencial, comercial, industrial u otra, determinar el número de matrícula inmobiliaria, y si se trata de propietario o poseedor del predio, según estos preceptos se solicita a la persona que requiere el servicio anexar otros requisitos, son los cuales no se podría conceder el servicio.

Cuando faltare alguno de los requisitos que en los acápite anteriores los mencionamos la empresa envía al solicitante del servicio un requerimiento en el que le informa que:

La empresa dará trámite favorable a la solicitud una vez adjunte los requisitos faltantes y consecuentemente dispone lo siguiente:

Si pasados cinco (5) días hábiles a partir del conocimiento de la presente comunicación no se han recibido los documentos necesarios CEDENAR S. A. E.S.P., ordenará la suspensión del servicio por no estar autorizada la conexión.

Siendo este el punto de controversia en la presente investigación, la ley no condiciona a los usuarios para que tengan acceso al servicio cuando este se requiera.

Quien utiliza el servicio público se denomina usuario o cliente, ya que es el sujeto que se beneficia con la prestación del servicio. Todo usuario del servicio público tiene un derecho subjetivo a que el servicio le sea prestado dentro de los límites que le impongan las normas reglamentarias pertinentes, y no las que impongan arbitrariamente las empresas.

De ahí que la relación del usuario con quien presta el servicio, es para algunos casos reglamentaria y contractual.

Actualmente la calidad de vida comporta que los usuarios tengan asegurado el derecho de un nivel de prestación adecuado, tendiente al mejoramiento de las condiciones de su existencia, con servicios públicos eficientes, cuya prestación integral y acceso universal estén garantizados por el Estado, que debe a través de las autoridades proveer el control de la calidad, la eficiencia y la regularidad del servicio.

En los casos analizados de los tres usuarios escogidos al azar la empresa objeto de estudio CEDENAR S. A. E.S.P., ha incluido dentro de sus preceptos y requerimientos inmersos en su contrato de condiciones uniformes, disposiciones

que son objeto de evaluación y hasta de supresión si así lo podemos considerar, toda vez que se extralimita en los requisitos que deben allegar los usuarios, para obtener la prestación del servicio, sugerencias sobre las cuales ya se ha pronunciado la comisión de regulación y energía CREG, pero que aún no ha sido acatada por la empresa objeto de este estudio, lo ideal sería que CEDENAR efectúe las modificaciones según lo ordenado por los organismos de control para que así se evite la interposición de acciones legales con la finalidad de que los usuarios hagan efectivos sus derechos y satisfagan sus necesidades.

Aunque hasta el momento no se ha conocido acciones legales en contra de la empresa por estos motivos, esto también se debe a que la entrada en vigencia de las condiciones contractuales de CEDENAR S. A. E.S.P., sólo se dieron a conocer a principios de 2010, sin embargo como se indica en el contenido de esta investigación las sugerencias y requisitos para que la empresa adecue su contrato de condiciones uniformes ya están dadas, más sin embargo la empresa, sin tener conocimiento de causa aún no las ha adoptado ni ha hecho las modificaciones respectivas, lo que a la larga pueda verse como un desacato, que está vulnerando derechos fundamentales de los usuarios que requieren del servicio de energía eléctrica como una garantía mínima de las condiciones y calidad de vida que se promulga y promueve por nuestro Estado Social y de Derecho.

CAPITULO IV

PROPUESTA

4.1 LO QUE HA VENIDO OCURRIENDO EN LA EMPRESA

Como en todo planteamiento que se formula es importante; en este punto extractar los aspectos, que motivaron el desarrollo de esta investigación sin que esto pudiese ser tomado como repetitivo del estudio abordado, más bien es evidenciar de forma práctica lo álgido del tema objeto de este estudio.

Actualmente sucede que La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios CEDENAR S.A.E.S.P, viene prestando el servicio de energía eléctrica a la gran mayoría de usuarios del Departamento de Nariño, en condiciones normales. Pero acaece que actualmente se está exigiendo una serie de requisitos para permitir el acceso al servicio de energía eléctrica de los usuarios, convirtiéndose en un obstáculo por cuanto estos requisitos son extralegales, atentan contra los derechos de los ciudadanos a tener un servicio rápido y eficiente en condiciones normales, afectando de esta manera otros derechos como el de tener una vida digna, previsto en el artículo 51 de la Constitución Política ya que es de entender que sin servicios domiciliarios, en este caso como el de la energía eléctrica tales principios y derechos no se hacen efectivos, es decir se perjudica de manera especial a las personas de más bajos ingresos que por su condición en la cual viven se afecta el acceso efectivo al disfrute y goce de bienes y servicios básicos.

El enfoque de la presente investigación, mas que todo se centro en profundizar de una manera clara y detallada como se venia aplicando el Contrato de condiciones uniformes por parte de CEDENAR S.A.E.S.P. En primer lugar se determino que el contrato que en el momento esta vigente extralimita el ámbito del marco legal por

cuanto el anexo 1 de este contrato contiene requisitos que se exige a los usuarios, trayendo como consecuencia dificultad en el acceso al servicio, igualmente la investigación detecto con mucha precisión la dificultad en el mecanismo de tramite de solicitudes de los usuarios para acceder al servicio, ya que es un mecanismo lento, complejo, que obstaculiza ocasionando demoras el acceso al servicio.

Posteriormente a la detección de las anteriores falencias, la investigación se centró en tratar de contribuir a corregir los errores del contrato, para lo cual se desarrollaron varias mesas de trabajo con el grupo de abogados de la División de Control de Pérdidas de CEDENAR S.A.E.S. del cual hago parte, y abordado el tema se sometió a discusión, revisando las observaciones previas, de igual manera se revisó posteriormente las sugerencias de la CREG, pues estas son muy genéricas y aunque se incluyeron en este trabajo para darlas a conocer, el punto que personalmente senté los precedentes respectivos fue el del acceso al servicio de los usuarios que inicialmente se vinculan con Cedemar S.A. ESP. Debido a que como lo doy a conocer y que pocos lo saben o no lo manejan adecuadamente implica la vulneración de diversos derechos fundamentales y Humanos de los ciudadanos, así planteado se escucho la opinión de los abogados para de esta manera enriquecer la investigación que contribuya a mejorar las condiciones del contrato en mención, sopesando en este aspecto las posición de la empresa la que no siempre compartió las posición de ser garantista con el usuario si no que por el contrario con la ventaja de ser el único prestador miraba más bien la protección de sus propios intereses.

De esta manera se ha plasmado en la presente investigación de manera minuciosa las recomendaciones hechas a las clausulas del Contrato de Condiciones Uniformes que está vigente; el que como se describe en la investigación presenta entre la del objeto de estudio varias falencias que se incluyeron para conocimiento de los interesados en estos temas, pero que en

consideración de quien ha abordado el desarrollo de esta investigación, el punto de mayor importancia radica en el acceso al servicio, para que sea la empresa la encargada de remitir a la CREG el texto del contrato modificado, aclarando que el aporte del estudio realizado en lo atinente al acceso al servicio fue determinante para obtener las modificaciones al respecto, estando al momento en la espera de la aprobación de la CREG.

Debo insistir en aclarar para no dar lugar a interpretaciones erróneas que una cosa son las sugerencias de la COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS CREG y otra cosa el aporte a través de la presente investigación. Por tanto la profundización del tema radica en contribuir a la corrección del contrato de Condiciones actual de CEDENAR, en identificar sus falencias, y luego mejorar su contenido haciendo recomendaciones precisas a la empresa respecto a algunas clausulas, a mejorar el sentido de su contenido, a enriquecer jurídicamente el contrato, ha hacerlo mas aplicable a la vida real y que regule de una manera clara y precisa las actividades y relaciones del usuario-empresa.. Considero que este aporte ha sido valioso por cuanto la investigación se caracterizo por ser seria y responsable y que el día de mañana va a redundar en mejorar considerablemente aspectos de la empresa y del usuario. En este punto diferenciamos lo que ha expresado la CREG, que son sugerencias hechas.,

Al contrato actual, que como se dijo la investigación contribuyo a su redacción y que posteriormente a las sugerencias planteadas por la CREG al mismo, también hemos contribuido a corregir las falencias sugeridas por la comisión CREG, quien nuevamente las esta revisando para que una vez que se agote todo este procedimiento la empresa por fin cuente con un Contrato de Condiciones Uniformes acorde a la realidad actual tanto del usuario como del ámbito jurídico en el que actúa para que así se convierta en una Herramienta jurídica que este a la altura y cumpla y se aplique de manera precisa y regule e manera clara el acceso al servicio de energía eléctrica.

4.2 EXPOSICIÓN DE SUGERENCIAS AL PROBLEMA EXPUESTO EN OBSERVACIÓN

La investigación que he adelantado, desde un comienzo es de vital importancia para la empresa, por cuanto. inicialmente se hizo un análisis muy concreto de cada una de las cláusulas del contrato de condiciones uniformes, especialmente en lo referente al acceso al servicio de energía eléctrica, posteriormente se determino cuales eran sus falencias, se redactó nuevamente las cláusulas para perfeccionarlas y ponerlas a consideración de la oficina jurídica de la empresa, especialmente en lo relacionado con el acceso al servicio de energía eléctrica, teniendo en cuenta que reduce ostensiblemente los requisitos exigidos para una nueva conexión, corrigiendo de esta manera el grave error en que había caído la empresa ya que según el contrato vigente se exigía una gran cantidad de requisitos que legalmente no se debía exigir perjudicando de esta manera la oportunidad del usuario para acceder al servicio de energía eléctrica.

Posteriormente la empresa presenta el contrato de condiciones uniformes con las sugerencias hechas como resultado de esta investigación para que sea revisado por la CREG Las modificaciones planteadas por la empresa al Contrato de Condiciones uniformes por observaciones hechas de parte nuestra hace referencia a muchas normas del contrato en mención, Posteriormente la CREG reviso el Contrato de Condiciones Uniformes, determino unas observaciones al mismo, cambios en la redacción de algunas cláusulas, en el momento también aportamos ajustando el contrato a las exigencias de la CREG.,

En consideración al tema que se ha desarrollado, una vez se publique el contrato solamente se exigirá los siguientes requisitos que debe allegar el usuario para acceder a una conexión del servicio de energía eléctrica:

- Diligenciar la solicitud de nueva conexión

- Presentar el documento de identidad del solicitante
- Adjuntar el documento que permita identificar el inmueble y el estrato en el cual se prestara el servicio (código predial o documento similar.)
- En caso de que el solicitante no sea el propietario, diligenciar el formulario destinado para este fin y aportar fotocopia del documento de identidad del propietario.
- Y demás requisitos de orden técnico.

Teniendo en cuenta los anteriores requisitos mencionados en las correcciones hechas al contrato de condiciones uniformes, se puede precisar que por fin se va abolir definitivamente el requisito del certificado de tradición que venía exigiendo la empresa a los usuarios y que dificultaba el acceso al servicio, por cuanto se creía que el propietario tenía derecho al servicio y se perjudicaba al poseedor, tenedor, arrendador, que le era muy difícil solicitar una nueva conexión por cuanto tenía muchas dificultades en su calidad diferente al de propietario acreditar su condición para acceder al servicio. Es decir cualquier persona capaz de contratar que utilice o habite de modo permanente un inmueble, a cualquier título tendrá derecho a recibir el servicio público, en este caso el de energía. La empresa en el contrato de servicios públicos no solamente puede exigir respecto de las condiciones del bien sino de la persona que solicita el servicio, claro está que estas condiciones deben ser razonables y proporcionadas, pero sobre todo deben ser ajustadas a la ley, con el fin de que no se viole el derecho de acceso a los servicios públicos, obviamente que en el caso de bienes inmuebles por razones de seguridad deben ajustarse además a las normas técnicas respectivas. Por tanto la ley de servicios Públicos domiciliarios los únicos requisitos que establece para acceder al servicio son: Que la persona sea capaz de contratar y que habite o utilice un inmueble de modo permanente, teniendo así derecho a hacerse parte en un contrato de Servicios Públicos Domiciliarios y recibir el correspondiente servicio, es decir que el servicio se debe prestar a cualquier persona, según el artículo 129 de la ley 142,

como se supone que el servicio se presta a la persona y no al inmueble la persona debe acreditar solamente que vive en el inmueble no necesita más requisitos

Una vez la empresa envié las correcciones de las cuales se ha mencionado anteriormente a la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, esta comisión dentro de sus funciones emite concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración, revisara exhaustivamente dichas modificaciones , observara que se ajusten al ordenamiento legal, especialmente a la normatividad específica que regula los servicios Públicos Domiciliarios. Posteriormente la CREG aceptara las modificaciones dará concepto de legalidad y luego sigue la publicación del contrato de condiciones Uniformes para que entre en vigencia.

Es conveniente precisar que en el momento la empresa CEDENAR ha enviado las correcciones a La COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Se está a la espera de su revisión por esta comisión para continuar con el siguiente trámite.

VIABILIDAD: cabe precisar que con estas modificaciones sin lugar a dudas entrara en vigencia un Contrato de Condiciones uniformes, el cual será viable técnica y jurídicamente, facilitara el acceso al servicio de energía eléctrica ya que suprimirá todos aquellos obstáculos que afectaban al usuario, brindara un proceso mas rápido, ágil, eficiente brindando de esta manera nuevas oportunidades a los usuarios para que accedan al vital servicio de energía eléctrica contribuyendo la empresa satisfacer necesidades a la cual tienen derecho todas las personas sin ningún distingo, colocando a todas las personas , en igualdad de oportunidad para acceder al servicio.

BENEFICIOS: los beneficios con las medidas adoptadas, recaerán en primer lugar en el usuario ya que se le facilitara el acceso al servicio de energía eléctrica,

ya no se le exigirá una serie de requisitos muy dispendiosos que dificultaban su acceso al servicio, igualmente se evitara con estas medidas que el usuario se conecte ilegalmente, generalmente esto ocurre cuando la persona no puede cumplir con los requisitos exigidos por la empresa, entonces acude a conectarse directamente violando la ley de servicios públicos domiciliarios. También se le brindara al usuario un proceso más rápido, sin dificultad, sin obstáculos para que rápidamente con el lleno de los requisitos legales acceda al servicio. Cabe precisar que además del usuario también la empresa prestadora del servicio también se beneficiara ya que al ingresar más usuarios conectados legalmente al servicio se mejoraran sus ingresos por la energía facturada.

Un usuario matriculado en el sistema, es más fácil revisar, por cuanto se encuentra censado y está en el sistema, se lo puede ubicar fácilmente y determinar en un momento dado su condición. Otro aspecto importante es que se atenderá el requerimiento legal de acceso al servicio público de energía que como lo estable las leyes es de carácter esencial para el ser humano de esta manera garantizarle su derecho al servicio público.

Como la empresa CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO CEDENAR S.A.E.S.P., presta el servicio no solamente a la ciudad de Pasto sino al resto del departamento de Nariño, y como las correcciones que se van hacer al Contrato de condiciones uniformes de la empresa CEDENAR, redundara en beneficio de los usuarios nuevos que por primera vez soliciten el servicio, Sean parte en el Contrato de condiciones Uniformes celebrado con la empresa CEDENAR S.A.E.S.P., en razón a que ellos ya no tendrán que aportar requisitos que eran difíciles de obtener y que dificultaba el acceso al servicio, mayor celeridad en el tramite desde el momento que presenta la solicitud hasta la aprobación y conexión al servicio.

El personal responsable de la ejecución serán los funcionarios encargados de matriculas en el caso del municipio de Pasto, La DIVISIÓN DE CONTROL PERDIDAS DE CEDENAR, A través de la oficina de matriculas especializada para tal fin, dando la información correspondiente precisándole a los usuarios los requisitos que se han abolido y la forma como se debe hacer la solicitud y los cambios presentados. En el resto del Departamento se hará a través de los funcionarios asignados para tal fin en las oficinas de la empresa CEDENAR S.A.E.S.P establecidas en los diferentes municipios del Departamento.

CONCLUSIONES

El Contrato de Condiciones Uniformes es un contrato de adhesión, el cual se ha diseñado por la ley para que una de las partes, en este caso el usuario que recibe el servicio se adhiera a el, sin necesidad de firmar, su requisito fundamental es la publicación, en este caso indudablemente se presenta una superioridad de una parte, es decir la Empresa Prestadora del Servicio de energía eléctrica, por cuanto impone sus deberes sin dar la mínima oportunidad de discutir las condiciones al usuario ya que este acepta y no tiene capacidad de discutir determinados requerimientos de la Empresa.

Se concluye las empresas prestadoras de servicios de energía eléctrica, en este caso CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO CEDENAR S.A.E.S.P., cuenta con un instrumento jurídico definido por la ley, denominado Condiciones Uniformes, considerado como su carta de navegación por cuanto señala todas las pautas, como debe operar la electrificadora, además expresa como van a ser las relaciones empresa-usuario, en que condiciones se van a prestar, bajo que parámetros se desarrollaran sus actividades, como será el comportamiento del usuario, que beneficios obtendrá,

Creemos que la presente investigación es muy fructífera ya que trató con mucha seriedad aspectos jurídicos muy importantes a la empresa, por cuanto se profundizó el tema planteado, aporta conceptos muy claros al problema planteado y sugiere modificaciones precisas al Contrato de condiciones Uniformes para que se lo ajuste y así convertirlo en un instrumento eficaz y eficiente para la empresa y también para el usuario.

Definitivamente se determina que los requisitos que exige la empresa CEDENAR S.A.E.S.P de alguna manera son muy exagerados ya que limitan la capacidad de acceso de un determinado usuario potencial al servicio de energía eléctrica, se

limita la capacidad de maniobrar de la persona frente a la solicitud de trámite para que se le asigne y entre a disfrutar del servicio de energía eléctrica.

Jurídicamente concluye la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG) que las empresas que prestan el servicio de energía eléctrica solamente deben exigir los requisitos que solamente sean necesarios para permitir la correspondiente identificación del suscriptor, por tanto es evidente que el certificado de tradición no debe exigirse por cuanto este solo prueba la propiedad de un determinado inmueble en cabeza de una persona, es decir no se justifica por cuanto no solamente el propietario tiene derecho a disfrutar del servicio de energía eléctrica, sino que también tiene el mismo derecho lo tiene la persona que no es propietario, por el hecho de ser una persona que tiene los mismos condiciones del propietario para acceder al servicio de energía eléctrica.

RECOMENDACIONES

Algunas de las sugerencias que se le podrían plantear a la Empresa CEDENAR S.A.E.S.P es que desarrolle y planifique un programa de capacitación, tendiente a dar a conocer a los usuarios que es el Contrato de condiciones Uniformes, en que consiste, que campo de los servicios públicos regula, enfocado mas que todo a como este contrato regula el acceso de los usuarios al servicio de energía eléctrica. Que requisitos exige para acceder al servicio. Se debe tener en cuenta a todos los actores involucrados en el sistema de servicios públicos, a través de capacitaciones dirigidas a los usuarios, en las que es muy importante involucrar al comité de desarrollo y Control social de los Servicios Públicos, por ser el ente que representa y defiende al usuario, también a las personerías municipales juegan un papel importante en esta materia. Se puede proponer en primera instancia que la temática de la capacitación debe estar enfocada ha socializar y dar a conocer la esencia del contrato de condiciones uniformes, las modificaciones que se le realizaron respecto del acceso al servicio de energía y la forma como opera las solicitudes de matrícula, derechos y deberes y obligaciones de las partes del contrato.

La empresa cuenta con un recurso humano valioso, situación que debe ser aprovechada como ocurre con la planta de personal de técnicos que están ubicados en los diferentes municipios del Departamento, cuya función es de tramitar las solicitudes de matriculas, para que ellos se encarguen de capacitar mediante charlas programadas previamente a los usuarios sobre todo de los cambios realizados al contrato de condiciones uniformes, procedimiento dado a las solicitudes de acceso al servicio de energía, y la abolición de algunos requisitos que la empresa venía exigiendo y que se convertían en un obstáculo para acceder al servicio.

Lo anterior por cuanto una falencia que se ha detectado, mas que todo en zonas rurales del Departamento de Nariño tiene que ver con el usuario, desconoce por completo sus derechos, deberes en materia de servicios públicos, no sabe que son las condiciones uniformes, que aspectos regula, por lo tanto se recomienda iniciar el programa de capacitación con la población que se encuentra ubicada en el sector rural de nuestro departamento de Nariño, esto contribuirá a formar ciudadanos en esta materia, con conocimientos sobre sus derechos y deberes, fomentado así por parte de la empresa a formar personas con criterio, y sano juicio frente a la empresa en materia de acceso al servicio de energía eléctrica.

Teniendo en cuenta que la empresa CEDENAR S.A E.S.P. exigía demasiados requisitos que debía de cumplir el usuario para tramitar la solicitud de la matricula que le permitía el acceso al servicio de energía eléctrica, la empresa exigía tantos requisitos con el fin de evitar que aumente la cartera , por lo tanto se recomienda que la empresa CEDENAR E.S.P establezca mecanismos de control de cartera toda vez que con las modificaciones hechas al Contrato de Condiciones uniformes se suprimieron varios requisitos y por tanto es posible que la cartera aumente, pero con seguridad si se implanta mas control se evitara este problema.

La empresa debe adelantar una campaña de divulgación del contrato de condiciones uniformes para que la comunidad conozca los cambios realizados, para ello debe utilizar los medios hablados y escritos de nuestro Departamento ya que son un instrumento al cual acceden los habitantes de todos los sectores sociales.

Igualmente la empresa debe informar a todos los funcionarios de sus diferentes dependencias, en sus diferentes niveles a cerca de los cambios efectuados al Contrato de Condiciones Uniformes, esto con el fin de unificar criterios respecto al acceso del servicio de energía y así contar con personal plenamente capacitados en esta materia para dar la información y orientación a las personas que asisten a

la empresa a realizar cualquier tipo de tramite relacionado con la temática planteada a lo largo de la investigación.

BIBLIOGRAFÍA

CEDENAR S.A.E.S.P. Contrato de Condiciones Uniformes. 2010.

CÓDIGO CIVIL.

CÓDIGO DE COMERCIO.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA GAS (CREG). Oficio dirigido al Gerente de CEDENAR. Comentarios del contrato de condición uniforme, 2006

COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE: Constitución Política de 1991. Art. 367, 368. Santafé de Bogotá, Julio 6 de 1991.

CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-540 de 1992. MP. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-1162 de 2000. M.P. Dr. José Gregorio Hernández

CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-384 de 2002. M.P. Dra. Clara Inés Vargas Hernández CENTRALES ELÉCTRICAS DECENAR S.A. E.S.P.

DÍAZ ROSERO, Diana Marcela. Tesis empresas prestadoras del servicio público domiciliario de energía eléctrica. 2008

LEY 142 de 1994. Servicios Públicos Domiciliarios.

LEY 143 de 1994.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Oficina Asesora Jurídica.
Consejo Unificado. SSPD-OJU-2009

TAMAYO LOMBANA. Doctrina. Manual de las obligaciones, teoría del acto
jurídico. Quinta Edición. Bogotá: Editorial Temis. 1982

URBANO ARAUJO, Sulby. Seguridad jurídica del contrato de servicios públicos.
San Juan de Pasto: Universidad de Nariño, 2008

VALENCIA ZEA, Arturo. Doctrina. Derecho Civil. Bogotá: Editorial Temis. 1981

CIBERGRAFÍA

www.superservicios.gov.co

www.essa.com.co.

Anexos

Anexo B. ATENCIÓN DERECHOS DE CONEXIÓN EN EL MUNICIPIO DE PASTO

No.	Flujograma	Responsable	Descripción	Control y/o Autocontrol	Documentos y registros	
1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[Brindar información de los requisitos y diligenciar parcialmente los formatos.] B1 --> D1{Conforme} D1 -- SI --> B5[Radicar documento en el docunet y enviarlos de manera inmediata a gestión matrículas.] D1 -- NO --> B2[Informarle al usuario de los requerimientos pendientes.] B2 --> F1([FIN]) B3[Revisar en Supernova el estado del predio] --> D2{CONFORMIDAD REQUISITOS} D2 -- SI --> B5 D2 -- NO --> B4[Informarle al usuario de la causa de rechazo de la matrícula] B4 --> F2([FIN]) B6[Ingresar información básica al sistema] --> B7[Generar orden de revisión previa en el Supernova] B7 --> B8[Programar revisión previa en el campo] B8 --> B9[Ejecutar revisión en campo] B9 --> 1{{1}} </pre>	Auxiliar ventanilla GESTIÓN ENERGÍA	Atender la solicitud de matrícula del usuario teniendo en cuenta el Formato anexo (Solicitud Matriculas y/o Independización) en donde se establece los requisitos y en el caso de que amerite autorización del propietario hacer uso del Formato (Autorización del Propietario) Formato RETE NOTA; El formato 3 se utiliza para construcciones nuevas o para remodelaciones de circuitos eléctricos \geq a 80%, que sean \geq a 0,5 V y \leq 500 KV de corriente alterna, con frecuencia de servicio nominal inferior a 1000 Hz y mayor o igual a 50 V en corriente continua.		- Formato Solicitud - Matriculas y/o Independización - Formato - Autorización del Propietario - RETIE	
2		Auxiliar ventanilla GESTIÓN ENERGÍA				
3		Auxiliar ventanilla GESTIÓN ENERGÍA	Revisar en el Supernova si hay otro código asociado a ese predio, en caso de haber es necesario verificar la existencia de reportes de Cartera y/o Gestión de Perdidas.		Manual Usuario SUPERNOVA	
4		Auxiliar ventanilla GESTIÓN ENERGÍA	Informar al usuario de manera verbal la causa de rechazo.			
5		Auxiliar CAD GESTIÓN ENERGÍA			Radicado Docnet	
6		Auxiliar Gestión de Energía	Ingresar información básica de la solicitud al SUPERNOVA			
7		Auxiliar Gestión de Energía	Generar orden de solicitud de servicio en el SUPERNOVA para lo cual se le asigna número de solicitud de manera automática		Orden de solicitud de servicio	
8		CENTRO TÉCNICO	Programar la revisión previa en el SUPERNOVA de acuerdo al manual de actividades del Centro Técnico.			
9		TÉCNICO CEDENAR	Según acta orden de solicitud del servicio realizar revisión en campo en donde registra la siguiente información: capacidad instalada, georeferenciación dada por GPS tanto del trato como del usuario. Registrar datos del transformador marca, tipo, capacidad KVA, la propiedad del trafo, aplicar el manual de atención al cliente del técnico electricista.		Acta orden de solicitud de servicio georeferenciación.	

No.	Flujograma	Responsable	Descripción	Control y/o Autocontrol	Documentos y registros
10	<pre> graph TD 1[1] --> D1{Viabilidad servicio} D1 -- NO --> 10[REGISTRO ACTA] D1 -- SI --> 16[Notificar materiales] 10 --> 11[Entregar acta al Centro Técnico] 11 --> 12[Anular la orden de trabajo en el SUPERNOVA] 12 --> 13[Enviar Acta Orden de Solicitud de Servicio a Gestión de Energía] 13 --> 14[Anular la orden de Solicitud de Servicio en el SUPERNOVA] 14 --> 15[Notificar al usuario por escrito] 15 --> FIN([FIN]) 16 --> 17[Enviar georeferenciación del trafo y el usuario a la división de ingeniería] 17 --> 18[Asignar Código-Nodo y Nodo físico a la solicitud de matrícula] 18 --> D2{Existe NODO en el SPARD} D2 -- NO --> 19[Actualizar SPARD] D2 -- SI --> 20[Asignar Código-Nodo y Nodo físico a la solicitud de matrícula] 19 --> 20 20 --> 21[Enviar Código-Nodo y Nodo físico al Centro Técnico] 21 --> 22[Atención de la orden de revisión previa en el sistema] 22 --> 23[Enviar Acta de Revisión y Gestión de Matrícula] 23 --> 2[2] </pre>	TÉCNICO CEDENAR	Registrar en el Acta que está Anulada por qué el domicilio no tiene disponibilidad determinando la causa.		
11		TÉCNICO CEDENAR			
12		CENTRO TÉCNICO			
13		CENTRO TÉCNICO	Notificar al usuario por escrito de que no existe viabilidad para atender la matrícula especificando la causa.	Notificación	
14		AUXILIAR I GESTIÓN DE ENERGÍA			
15		AUXILIAR I GESTIÓN DE ENERGÍA			
16		TÉCNICO CEDENAR	Haciendo uso del comprobante de revisión para servicios nuevos, se notifica al usuario de los materiales necesarios para realizar la instalación	Comprobante de revisión para servicios nuevos	
17		CENTRO TÉCNICO			
18		AUXILIAR I División de Operaciones	Asignar Código Nodo y Nodo físico de acuerdo al instructivo 01	Instructivo 01	
19		AUXILIAR I División de Operaciones	Actualizar SPARD de acuerdo a la información levantada en terreno se procede a actualizar el SPARD.		
20		AUXILIAR I División de Operaciones			
21		AUXILIAR I División de Operaciones			
22		CENTRO TÉCNICO	Atención de la orden de revisión previa en el SUPERNOVA		
23		CENTRO TÉCNICO			

No.	Flujograma	Responsable	Descripción	Control y/o Autocontrol	Documentos y registros
24	<pre> graph TD 2[2] --> B1[Analizar información y determinar si requiere proyecto] B1 --> D1{Requiere Proyecto} D1 -- SI --> B2[Anular la orden de Solicitud de Servicio en el SUPERNOVA] D1 -- NO --> A((A)) </pre>	AUXILIAR I GESTIÓN DE ENERGÍA	Tener en cuenta las normas de Diseño y construcción de CEDENAR S. A. E.S.P., para determinar si la solicitud requiere proyecto		
25	<pre> graph TD B2 --> D2{≥ 10 KVA y/o ≥ 5 Cuentas} D2 -- SI --> B3[Notificar al usuario por escrito que el trámite debe realizarlo como proyecto] D2 -- NO --> B </pre>	AUXILIAR I GESTIÓN DE ENERGÍA			
26	<pre> graph TD B3 --> F1([FIN]) </pre>	AUXILIAR I GESTIÓN DE ENERGÍA	Notificar al usuario por escrito que el trámite debe realizarlo como proyecto a través de la División de Ingeniería		Notificación
27	<pre> graph TD F1 --> B4[Notificar al usuario por escrito que debe solicitar Disponibilidad de Servicio al Área de Redes] B4 --> D3{Usuario Solicita Disponibilidad} D3 -- SI --> B5[Anula la Orden de Solicitud de Servicio en el SUPERNOVA] D3 -- NO --> B </pre>	AUXILIAR I GESTIÓN DE ENERGÍA			Notificación
28	<pre> graph TD B5 --> F2([FIN]) </pre>	AUXILIAR I GESTIÓN DE ENERGÍA	Anular la orden de Solicitud de Servicio en el SUPERNOVA y notificar al Usuario por escrito.		Notificación
29	<pre> graph TD F2 --> D4{Redes expide disponibilidad} D4 -- SI --> B D4 -- NO --> B6[Anular la orden de Solicitud de Servicio en el SUPERNOVA] B6 --> 3[3] </pre>	AUXILIAR I GESTIÓN DE ENERGÍA	Anular la orden de Solicitud de Servicio en el SUPERNOVA y notificar al Usuario por escrito.		Notificación

No.	Flujograma	Responsable	Descripción	Control y/o Autocontrol	Documentos y registros
30	<pre> graph TD 3[3] --> A((A)) 3 --> B((B)) A --> 30[Realizar liquidación de la matrícula] B --> 31[Finalizar la matrícula en el SUPERNOVA] 30 --> 32[Archivar los soportes de la matrícula] 31 --> 32 32 --> DP{Requiere Proyecto} DP -- SI --> C((C)) DP -- NO --> 33[Recepcionar medidor en ventanilla] C --> 34[Realizar inspección visual del medidor] 33 --> 34 34 --> DC{Conforme} DC -- SI --> 35[Informarle al Usuario que adquiere un medidor] DC -- NO --> 36[Enviar el medidor con los soportes al CEM.] 35 --> 36 36 --> 37[Recepcionar medidor y verificar su procedencia] 37 --> DCC{Conforme} DCC -- SI --> 38[Enviar medidor al auxiliar de ventanilla] DCC -- NO --> 39[Notificar verbalmente al usuario] 38 --> 39 39 --> 40[Verificar las solicitudes que se les haya asignado Código para generar la Primera Factura] 40 --> 4[4] </pre>	AUXILIAR I GESTIÓN DE ENERGÍA	Realizar liquidación en el SUPERNOVA asignando código para generar la 1ª Factura.		Manual Usuario SUPERNOVA
31		AUXILIAR I GESTIÓN DE ENERGÍA	Realizar finalización de la matrícula en el SUPERNOVA realizando el Enrutamiento asignando ciclo, ruta y orden, el cual lo realiza teniendo en cuenta la ruta de un predio vecino.		
32		AUXILIAR I GESTIÓN DE ENERGÍA			
33		Auxiliar I Ventanilla	El usuario entrega el medidor en ventanilla anexando comprobante de revisión para servicios nuevos. Factura de compra, Protocolos de Calibración.		
34		Auxiliar I Ventanilla	Verificar que no tenga raspaduras particulares, que se encuentre completo, que tenga la tapa bornera.		
35		Auxiliar I Ventanilla			
36		Auxiliar I Ventanilla	Enviar al medidor al CEM con el Acta de traslado CEM. Factura de compra. Protocolos. Comprobante de Revisión para servicios nuevos.		ACTA TRASLADO CEM
37		TÉCNICO CEM	Recepcionar medidor y verificar su procedencia 02.		INSTRUCTIVO 02
38		SECRETARIA CEM			
39		Auxiliar de Ventanilla	Notificar al usuario para que adquiere otro medidor debido a que las pruebas del actual lo declararon como NO CONFORME		
40	SECRETARIA CEM	Diariamente verificar en el SUPERNOVA las solicitudes que disponen de medidor revisado en el CEM se les genere código de activación para facturación.		Manual Usuario SUPERNOVA	

No.	Flujograma	Responsable	Descripción	Control y/o Autocontrol	Documentos y registros
41	<pre> graph TD 4[4] --> C{Conforme} C -- SI --> 42[42] C -- NO --> 41[41] 41 --> 42 42 --> 43[43] 43 --> 44[44] 44 -- NO --> 45[45] 44 -- SI --> 46[46] 45 --> 46 46 --> 47[47] 47 --> 48[48] 48 --> 49[49] 49 --> 50[50] 50 --> 51[51] 51 --> 52[52] 52 --> FIN([FIN]) </pre>	SECRETARIA CEM			
42		SECRETARIA CEM	Enviar al Centro Técnico soportes de la instalación del medidor anexando como es la el Acta de traslado CEM, Factura de compra, Protocolos, Comprobante de Revisión para servicios nuevos y registro verificación del CEM.		
43		CENTRO TÉCNICO	Generar orden de Revisión Instalación especificando si el usuario adquirió el medidor.	Manual Usuario SUPERNOVA	
44		Auxiliar Ventanilla GESTIÓN DE ENERGÍA	Diariamente verificar en el SUPERNOVA las solicitudes que tienen código de activación para facturación y que el usuario compra el medidor ordenado por CEDENAR		
45		Auxiliar Ventanilla GESTIÓN DE ENERGÍA	Generar orden de instalación revisión especificando si el usuario adquirió el medidor ofertado por CEDENAR	Manual Usuario SUPERNOVA	
46		CENTRO TÉCNICO	Programar la orden de revisión en el SUPERNOVA de acuerdo al manual de actividades del Centro Técnico	Manual de Actividades Centro Técnico	
47		TÉCNICO CEM	Según Acta de Traslado de disponibilidad de medidores se entrega los equipos de medición a los respectivos contratistas.	Acta de traslado de disponibilidad de medidores	
48		ASOCIADO COMERCIAL	Ejecutar la orden de trabajo en terreno teniendo en cuenta el Manual de Atención al Cliente del Técnico Electricista y Manuales de Procedimiento del contratista.		
49		CENTRO TÉCNICO			
50		CENTRO TÉCNICO			
51		Profesional II Facturación			
52		Profesional I Gestión de Energía	Aplicar procedimiento Control del Proceso Diario	Manual Usuario SUPERNOVA	