



USUARIOS Y SERVICIO AL CLIENTE: UN ANÁLISIS EN LAS RELACIONES DE
ATENCIÓN AL USUARIO DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ

CLAUDIA CONSTANZA PRIETO FLÓREZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS FACULTAD DE DERECHO
MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO TUNJA, BOYACÁ

2024

USUARIOS Y SERVICIO AL CLIENTE: UN ANÁLISIS EN LAS RELACIONES DE
ATENCIÓN AL USUARIO DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

Maestría en Derecho Administrativo

CLAUDIA CONSTANZA PRIETO FLOREZ

Director (a)

Sandra Liliana Avellaneda Hernández

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS FACULTAD DE DERECHO
MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO TUNJA, BOYACÁ

2024

Dedico este trabajo a Dios por su infinita misericordia de darme salud y vida para culminar este triunfo profesional, a mi hijo cuyo amor incondicional y apoyo constante ha sido mi fuente de inspiración y motivación durante el desarrollo académico y quien me dio la fuerza de seguir adelante para cumplir mi propósito académico.

A la Universidad por el cuerpo colegial de catedráticos calificados, a mis profesores de investigación y mi Tutora de Tesis quienes aportaron su conocimiento para mi crecimiento profesional e investigativo.

Tabla de Contenido

Resumen.....	9
Abstract.	10
Introducción	11
Problema de investigación	12
Planteamiento del problema.....	12
Formulación del problema	13
Justificación.....	14
Metodología	15
Tipo de Estudio	15
Análisis Legal y Análisis Jurisprudencial	15
Elaboración de Fichas Jurisprudenciales:	15
Encuesta	16
Estructura de la Encuesta	16
Población y Muestra.....	16
Procedimiento de Aplicación	17
Análisis de Datos	17
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos.	18
Capítulo I. Actos que generan ruptura en las condiciones de calidad de atención entre el usuario y la empresa.....	19

1.1. Naturaleza jurídica de las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá.	19
1.1.1. Naturaleza jurídica de la Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P.....	21
1.1.2 Naturaleza jurídica del comercializador de energía VATIA S.A E.S.P.....	25
1.1.3 Naturaleza jurídica del comercializador de energía ENEL S.A. E.S.P.	25
1.1.4 Naturaleza jurídica del comercializador de energía ISAGEN.	27
1.1.5. Naturaleza jurídica del comercializador de energía Empresas Públicas de Medellín - EPM.....	27
1.1.6. Principales normas que regulan a las empresas prestadoras del servicio público esencial de energía eléctrica.....	28
1.1.7. Naturaleza jurídica de los usuarios del servicio de energía eléctrica.....	33
1.2. Requisitos y trámites para ser usuario del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá.	36
1.2.1 Etapa Precontractual.....	36
1.2.2 Etapa contractual.....	38
1.3. Canales de comunicación entre las partes (usuario- empresa).....	40
1.3.1. Comunicación.	41
1.3.2. Servicio al Cliente.	43
1.4. actos generan ruptura en las condiciones de calidad de atención en servicio al cliente.....	44

Capítulo II. Consecuencias que ocasiona la indebida respuesta a la solicitud de un usuario.	60
2.1. Falta de personal para la atención del usuario	60
2.2. No se tienen habilitada la instalación física adecuada sobre atención preferencial.	61
2.3. No se presta servicio de atención al usuario en la noche y fines de semana.....	62
2.4. Mejoramiento canales de comunicación e información contenido de la factura. ..	64
2.5. Habilitar en el servicio de WhatsApp para presenta peticiones de facturación.	65
2.6. Creación centros de atención al usuario en el sector rural	66
2.7. Hacer más público y conocido los canales de atención al usuario.....	68
2.8. falta cordialidad con el usuario	68
2.9. Pronta resolución y efectividad en las respuestas a través de los canales virtuales.	70
2.10. Extemporaneidad en las respuestas escritas	72
2.11. Mecanismos de Mejora	77
2.11.1. Aumento de Personal en las Oficinas de Atención al Usuario	77
2.11.2. Selección de Personal Capacitado	78
2.11.3. Fomento de la Comunicación Asertiva	78
2.11.4. Desarrollo de Empatía con el Usuario.....	78
2.11.5. Uso Efectivo de Canales de Comunicación	79

Capítulo III. Derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios a la luz de la ley, la jurisprudencia de la corte constitucional y otros conceptos.	80
3.1. Constitución Política de 1991 y Norma de Servicios Públicos Domiciliarios.....	80
3.2. Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios	84
3.3. Jurisprudencia de la Corte Constitucional.	87
3.3.1. Sentencia T-1225, veintidós (22) de noviembre de dos mil uno (2001), Magistrado Ponente: Dr. Alfredo Beltrán Sierra, derecho al debido proceso y de petición,	87
3.3.2. Sentencia T-270/04, diecinueve (19) de marzo de dos mil cuatro (2004), Magistrado Ponente: Dr. Jaime Córdoba Triviño, Derecho a la defensa, debido proceso y presunción de inocencia Sanción Pecuniaria.	89
3.3.3. Sentencia T-793, once (11) de octubre de dos mil doce (2012), Magistrada Ponente: Dra. María Victoria Calle Correa, Derecho al debido proceso de los usuarios.	91
3.3.4. Sentencia T-337, cuatro (4) de septiembre de dos mil veintitrés (2023), Magistrada Ponente: Dra. Cristina Pardo Schelesinger, Protección constitucional en casos de conexidad con derechos fundamentales	93
3.4. Conceptos unificados de la Superintendencia de Servicios Públicos, protección a los derechos de los usuarios.....	95
3.4.1. Concepto Unificado SSPD-OJU-209-02.....	95
3.4.2. Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-15.....	96
Conclusiones	98
Referencias.....	103

Lista de Tablas

Tabla 1. Usuarios EBSA 2024 actualizados al periodo de junio.	23
Tabla 2. Principales normas que regulan a las empresas de energía prestadores del servicio públicos	29

Lista de Figuras

Figura 1. Distribución de Género en la Encuesta.....	46
Figura 2. Distribución de Usuarios de Energía Eléctrica por Comercializador.....	46
Figura 3. Proporción de Usuarios por Clase de Servicio.	47
Figura 4. Distribución de Usuarios por Estrato Socioeconómico.....	48
Figura 5. Distribución de Usuarios por Municipio en el Departamento.....	49
Figura 6. Evaluación del Servicio de Atención al Cliente en Boyacá.....	50
Figura 7. Evaluación de la Agilidad y Oportunidad de la Atención al Usuario.....	51
Figura 8. Calificación de la Buena Prestación del Servicio y Atención al Usuario.....	52
Figura 9. Calificación del Conocimiento del Contrato de Servicio Público Domiciliario.	53
Figura 10. Percepción de la Calidad de las Instalaciones de EBSA S.A. E.S.P.....	54
Figura 11. Percepción de la Orientación Recibida por los Usuarios.....	55
Figura 12. Evaluación de la Satisfacción con el Servicio de Atención al Cliente	56
Figura 13. Proporción de Usuarios que Recomendarían los Servicios Prestados por la Empresa Comercializadora de Energía Eléctrica.....	57

Resumen

La atención de servicio al cliente en las Empresas de Servicios Públicos domiciliarios de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, tiene una importancia relevante entre la relación usuarios-empresa, que conlleva a una comunicación asertiva entre las partes, es así que, el operador de red y comercializador EBSA S.A E.S.P y los demás comercializadores del servicio de energía eléctrica en el Departamento Boyacá, deben velar por la debida atención a los usuarios, para identificar las inquietudes que los llevan a presentar sus PQR's y dirigiesen personalmente en las ventanillas de atención al usuario de cada sede establecida. Las Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios por mandato legal de servicios públicos domiciliarios, están en la obligación de crear las oficinas de atención al cliente para atender las peticiones, quejas y recursos que presenten los usuarios del servicio, estas oficinas tienen una función especial de captar todas las inquietudes de los usuarios, conllevándolas a que deben contar con el personal capacitado para la atención de las PQR's.

Sin embargo, en la realidad se presentan inconsistencias en la atención del usuario del servicio público domiciliario, que conlleva a una ruptura en la relación entre las partes, generando insatisfacción del cliente, motivo por el cual, se desarrolló la presente investigación para identificar las consecuencias que generaron la fractura entre las relaciones de las partes, para el mejoramiento de la atención al usuario del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá.

Palabras claves: Cliente, Energía Eléctrica, Servicios Públicos Domiciliarios, Servicio al cliente, Usuario, comercializador, AGPE, factibilidad, Recibo Técnico (cuentas nuevas).

Abstract.

Customer service attention in the electric energy domiciliary Public Utilities Companies in the Department of Boyacá, has a relevant importance between the user-company relationship, which leads to an assertive communication between the parties, thus, the network operator and marketer EBSA S. A E.S.P. and the other commercializers of the electric energy service in the Department of Boyacá, must ensure due attention to the users, to identify the concerns that lead them to present their PQR's and digiriesen personally at the user service windows of each established office. The companies providing domiciliary public utilities by legal mandate of domiciliary public utilities, are obliged to create customer service offices to attend the requests, complaints and appeals submitted by the users of the service, these offices have a special function to capture all the concerns of the users, leading to the fact that they must have trained personnel to attend the PQR's.

However, in reality there are inconsistencies in the attention to the user of the domiciliary public service, which leads to a rupture in the relationship between the parties, generating customer dissatisfaction, for which reason, this research was developed to identify the consequences that generated the fracture between the relations of the parties, for the improvement of the attention to the user of the electric energy service in the Department of Boyacá.

Key words: Customer, Electric Energy, Residential Public Services, Customer Service, User, marketer, AGPE, feasibility, Technical Receipt (new accounts).

Introducción

Los servicios públicos domiciliarios se encuentran elevados a rango constitucional y es deber del estado colombiano su prestación (Constitución Política de Colombia, Artículo 365), así mismo la creación de las oficinas de servicio al cliente PQR's contemplada en la Ley 142 de 1994 Servicios Públicos Domiciliarios, Artículos 153, deriva del desarrollo constitucional afirmando que, los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley.

Con base a lo anterior, dentro de las actividades de estudio, se tendrá en cuenta lo contemplado en la Carta Magna, la jurisprudencia de la honorable Corte Constitucional y Consejo de Estado, la Doctrina y los Conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, enfocado en el mejoramiento de las relaciones usuario- empresas prestadora del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá.

Las notificaciones de las actuaciones administrativas derivadas de las controversias en desarrollo de los contratos de condiciones uniformes de empresas prestadora del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, entre usuario y servicio al cliente se regula por los lineamientos jurídicos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) de Ley 1437 de 2011, Artículos 56, 68 y 69.

De acuerdo con la línea de investigación se tendrá en cuenta la comunicación asertiva usuario – empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, que deriva del interactuar entre las partes, verificando las falencias que genera inconformismo al usuario.

Problema de investigación

Planteamiento del problema

Los suscriptores potenciales quienes son las personas que realizan consulta para la celebración del contrato de prestación del servicio, los usuarios quienes se benefician del servicio público domiciliario a cualquier título (propietario, poseedor o tenedor) y los suscriptores, quienes celebraron el contrato de condiciones uniformes, definiciones éstas que se encuentran consagradas en la Ley 142 de 1994 Servicios Públicos Domiciliarios, Capítulo II, Definiciones Especiales, Artículo 14, Numerales 14.31,14.32,14.33, y el Glosario General de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios), no tienen claro sus derechos ante las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios. En el contexto de los servicios públicos domiciliarios, resulta fundamental analizar en qué medida se garantiza la protección efectiva de los derechos de los usuarios, como una atención especial y preferencial en la calidad del servicio.

A pesar de la existencia de las normas, regulaciones y conceptos de la Superservicios, persisten interrogantes sobre si estas medidas realmente garantizan los derechos de manera adecuada y cómo impactan en la percepción de los usuarios. Por tanto, surge la necesidad de examinar detenidamente cómo evaluar la protección de derechos y abordar las áreas que ayuden a mejorar la atención del usuario en las Oficinas de Atención al Cliente de las Empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá.

El servicio de energía eléctrica es uno de los servicios públicos domiciliarios que se encuentra contemplado en el artículo 1 de la Ley 142 de 1994 Servicios Públicos Domiciliarios, además de lo anterior, se encuentra elevado a rango constitucional y es deber del estado

colombiano su protección y buena prestación Constitución Política de Colombia (Art. 365) y Ley 142 de 1994 Servicios Públicos Domiciliarios (Art. 2), así mismo, es un servicio público esencial para el desarrollo cotidiano del ser humano, lo que implica una buena prestación del servicio, que al no cumplirse muchas de las veces genera inconformismo con el usuario quien espera una pronta solución en las oficinas de Servicio al Cliente.

La normatividad de servicios públicos domiciliarios regula la creación de las oficinas de servicio al cliente PQR's, Ley 142 de 1994 (Art. 153) y sus funciones se encuentran establecidas en los manuales de sistemas de gestión de calidad de las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, siendo de vital importancia investigar si las prestadoras del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá cumple a cabalidad con las funciones que establecen una debida atención a los usuarios, teniendo en cuenta que el servicio de energía eléctrica es utilizado en los 123 Municipios del Departamento de Boyacá.

Formulación del problema

¿Cuáles son los mecanismos que las Empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, deben desarrollar para la calidad de atención al usuario y Servicio al Cliente, teniendo en cuenta los desafíos de tarifas, facturación y sostenibilidad de las Empresas?

Justificación

En el tiempo actual se presenta inconformismo por los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, cuando son atendidos en las Oficinas de Atención al Cliente que fueron creadas o instituidas con fundamento en lo establecido en el artículo 53 de Ley 142 de 1994, en donde no existe una comunicación asertiva entre usuario y funcionario de atención al usuario, conllevando a inconformismo que el usuario sigue peticionando o denunciando ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios quien es la encargada de vigilar y contralar a las empresas prestadoras de éste servicio público domiciliario (Constitución Política de Colombia, Artículo 370; Ley 142 de 1994 Servicios Públicos Domiciliarios, Artículo 79).

Se hace necesario identificar los motivos de inconformismo y que generan la ruptura en las relaciones y comunicación entre usuario y las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, para el mejoramiento en la calidad de la atención al usuario y satisfacción del cliente en sede empresarial.

Una vez, identificado los motivos que generan la ruptura entre el usuario en las oficinas de Atención al Cliente y las empresas prestadora del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, se identificaran los mecanismos necesarios para el mejoramiento de la atención, pues son muchos los factores que se pueden identificar y que pueden ayudar al mejoramiento de la interacción entre usuario y empresa en beneficio toda la comunidad que hacen uso del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, sin olvidar detalles importantes como los desafíos de tarifas, facturación y sostenibilidad que afrontan las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Metodología

Tipo de Estudio

El nivel de investigación es de tipo DESCRIPTIVA, cuyo enfoque investigativo es CUALITATIVO debido a que se utilizará análisis legal, jurisprudencial, doctrinal y conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios entre otros y CUANTITATIVO por cuanto se realizará encuesta y datos estadísticos, que permitirá identificar descripciones detalladas para responder la pregunta de investigación especificada en los objetivos, De acuerdo a lo anterior el método a aplicar es INDUCTIVO sobre una situación particular y concreta en donde se presentarán aportes al conocimiento a través de las conclusiones para el mejoramiento de la comunicación asertiva entre usuario y empresas prestadora del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá.

Análisis Legal y Análisis Jurisprudencial

El análisis jurisprudencial se realizó a través de fichas que permitieron evaluar sentencias relacionadas con la atención al cliente en los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica en Boyacá. Este proceso incluyó los siguientes pasos:

Elaboración de Fichas Jurisprudenciales:

- **Selección de Sentencias:** Se eligieron sentencias relevantes que abordaban derechos del usuario y obligaciones de las empresas.
- **Contenido:** Cada ficha contenía información sobre la referencia, resumen del caso, decisión judicial, fundamentación y implicaciones prácticas.

- **Análisis de la Información:** Se clasificaron y evaluaron críticamente las sentencias, identificando patrones y comparándolas con la normativa vigente para detectar inconsistencias.
- **Interpretación y Aplicación:** Se elaboraron recomendaciones para mejorar la atención al usuario, enfatizando la capacitación del personal en el manejo de PQRs.

Encuesta

La encuesta fue diseñada con el propósito de evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención al cliente y de identificar los factores que contribuyen a la insatisfacción, así como las áreas de mejora.

Estructura de la Encuesta

La encuesta contiene preguntas tanto cerradas como abiertas para capturar una variedad de datos cualitativos y cuantitativos:

Población y Muestra

La encuesta fue dirigida a usuarios de los servicios de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, incluyendo la edad para identificar que los encuestados fueron mayores de edad, el sexo, las comercializadoras prestadoras de servicio de energía eléctrica (EBSA, VATIA, ENEL, EPM, ISAGEN), clase de servicio tanto clientes residenciales como comerciales e industriales y estrato socioeconómico.

- **Población:** Usuarios de servicios públicos de energía en el Departamento de Boyacá, distribuidos en diversas zonas geográficas y demográficas para reflejar una percepción representativa del servicio en la región.

- **Muestra:** Se seleccionó una muestra representativa de 143 usuarios mediante muestreo aleatorio. La muestra incluyó usuarios de distintos sectores, lo cual permite analizar las percepciones tanto en zonas urbanas como rurales del departamento.
- **Justificación del Muestreo:** Esta selección de muestra asegura una amplia cobertura geográfica y representatividad, permitiendo que los resultados reflejen con precisión la diversidad de opiniones y experiencias de los usuarios.

Procedimiento de Aplicación

La encuesta fue distribuida en una muestra seleccionada, garantizando que los participantes pudieran acceder fácilmente al formulario en línea. Se aseguran condiciones adecuadas para la confidencialidad y el consentimiento informado de los encuestados.

Análisis de Datos

El análisis de los datos recopilados a través de la encuesta se realizó utilizando Microsoft Excel, aplicando técnicas de estadística descriptiva para resumir y describir las características de las respuestas. Las respuestas abiertas fueron analizadas mediante técnicas de categorización, lo cual permitió identificar los actos específicos que los usuarios perciben como rupturas en la calidad de atención. Este análisis cualitativo es crucial para comprender los detalles de las experiencias de los usuarios y proporcionar recomendaciones basadas en sus opiniones directas.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la efectividad en la calidad de Atención a Usuarios y Servicio al Cliente en las empresas prestadora del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá.

Objetivos específicos.

1. Identificar los actos que generan ruptura en las condiciones de calidad de atención entre el usuario y la empresa.
2. Describir las consecuencias que ocasiona la indebida respuesta a la solicitud de un usuario.
3. Interpretar los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios a la luz de la ley, la jurisprudencia de la Corte Constitucional y otros conceptos.

Capítulo I. Actos que generan ruptura en las condiciones de calidad de atención entre el usuario y la empresa

Para identificar los actos que generan la ruptura en las condiciones de calidad de atención entre el usuario y las empresas prestadora del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, se hace necesario en primera medida conocer la naturaleza jurídica de las partes (usuario-Empresa), así como los requisitos y trámites para llegar hacer usuario y/o cliente del servicio de energía eléctrica, momento en el cual, empieza la relación usuario - empresa y los canales de comunicación.

1.1. Naturaleza jurídica de las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá.

La naturaleza de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentra definida en la norma especial de servicios públicos domiciliarios como sociedades por acciones, cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos esenciales de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural. artículo 1 de la Ley 142 de 1994 17 de la Ley 142 de artículo 1994 y artículo 1 de la Ley 142 de 1994.

El régimen jurídico de las empresas de servicios públicos domiciliarios hace relación a su composición, constitución, aportes, acciones, avalúos de los aportes, funcionamiento disolución, reglas del código de comercio entre otros. (17 de la Ley 142 de artículo 1994 y artículo 1 de la Ley 142 de 1994.

Con lo anterior, se concluye que, la naturaleza jurídica de las empresas de servicios públicos domiciliarios se determina por la forma asociativa que se adopta en el momento de la conformación, el porcentaje de los aportes que realiza el sector público y privado, aclarando que, el régimen jurídico aplicable es la norma especial de servicios públicos y lo no previsto en la norma en cita, se acude a las reglas del código de comercio. Concepto 169 del 30 de marzo 2023 de la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El Departamento de Boyacá, está compuesto por 123 municipios y una población de 1. 267. 378 habitantes en el año 2023, en donde muchos sectores no cuentan con el servicio de energía eléctrica, sobre todo en el área rural, motivo por el cual, no hacen parte de los contratos de condiciones uniformes diseñados por las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, sin embargo, no debería existir hogares en el Departamento de Boyacá sin los servicios básicos de subsistencia entre ellos la energía eléctrica, es aquí en donde el gobierno y las empresas privadas como lo es EBSA deben trabajar en conjunto para expandir el servicio a estos hogares que aún no cuenta con el servicio de energía eléctrica domiciliario.

Es de resaltar que, los inmuebles que cuentan con el servicio de energía eléctrica legalizada en el Departamento de Boyacá en su mayoría, han celebrado los contratos de prestación del servicio con la Empresa de Energía de Boyacá S.A E.S.P SA. E.S.P, y el restante de usuarios, suscribieron contrato de prestación del servicio con otros comercializados de conformidad con lo establecido en la Resolución CREG 156 de 2011, capítulo II, artículos 53 y ss, como Vatia S.A. E.S.P, Enel Colombia S.A. E.S.P, Bia Energy S.A. E.S.P, ISAGEN S.A. E.S.P, EPM E.S.P., entre otros, sin olvidar que el operador de red es la Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P, motivo por el cual, los otros comercializadores pagan el costo de distribución por la conducción de energía que utilizan sus usuarios legalizados.

En el Departamento de Boyacá existen varias comercializadoras que adscritos usuarios el servicio de energía eléctrica, sobre todo en el sector industrial como SIDENAL S.A., ACERÍAS PAZ DEL RIO S.A., HOLCIM COLOMBIA S.A., CEMENTOS PAZ DEL RIO S.A, DIACO S.A CEMENTOS DEL ORIENTE Y POSTOBON GASEOSAS y comercial como los almacenes de Cadena, MAKRO SUPERMAYORISTA S A, HOMECENTER, AUTOSERVICIO PARAISO, ALMACEN D UNO y ALMACENES EXITO S.A., entre otros, luego se puede concluir, que en el Departamento de Boyacá existen varios comercializadores del servicio de servicio de energía eléctrica.

1.1.1. Naturaleza jurídica de la Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P

La Empresa de Energía de Boyacá S.A E.S.P. “EBSA” es una empresa de servicios públicos de naturaleza privada, que opera como sociedad anónima conforme al ordenamiento jurídico colombiano que rige la materia y su sede principal se encuentra en la ciudad de Tunja, definición ésta contenida en el título I del contrato de Condiciones de EBSA (Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P., 2024, p. 1).

Se constituyó mediante escritura pública No. 268 de la Notaria Quinta de Bogotá el 9 de febrero de 1955 con el nombre de Centrales Eléctricas de Tunja, para el suministro de energía eléctrica a 5.200 usuarios en la ciudad de Tunja y sus alrededores. Fue creada con un capital de \$ 7.000.000 por iniciativa del Instituto Nacional de Aprovechamiento de Aguas y Fomento Eléctrico, para la explotación industrial y comercial de plantas generadoras de energía eléctrica.

El 19 de septiembre de 1960, su razón social cambió a Electrificadora de Boyacá S.A., mediante escritura pública No. 0001157 de la Notaria 2, como sociedad de economía mixta con capital estatal y privado. (nación, municipios y privado). En el año de 1962 se fusionó con la

Empresa de Energía Eléctrica de Chiquinquirá, la Central Termoeléctrica de Paipa y la Hidroeléctrica de Pesca.

En el año de 1962, la Electrificadora de Boyacá constituida en 1960, se fusionó con las siguientes empresas: la Empresa de Energía Eléctrica de Chiquinquirá, la central termoeléctrica de paipa y la Hidroeléctrica de Pesca.

El 18 de mayo de 1995, cambia de denominación a Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P., según escritura pública número 0000620 de la Notaria Tercera de Tunja, de carácter mixta, anónima, constituida como sociedad por acciones, sometida al régimen general de servicios públicos domiciliarios y desarrolla su actividad en ámbito del derecho privado como empresa mercantil, su capital fue de 50.000 millones de pesos Mcte.

En el mes de diciembre del año 2012, Brookfield Asset Management Colombia y Fondos privados de pensiones, representados por la firma inversionista oferente BCIF Holdings Colombia I S.A.S adquirieron el 99,4% de las acciones de la Empresa de Energía de Boyacá que correspondían Estado, quedando, así como socio mayoritario; todo lo anterior se dio a través del proceso de privatización, realizado en el Gobierno de Juan Manuel Santos., en donde fue vendida por la suma de \$807.000. el 6% de las acciones restante, corresponden a los trabajadores activos y no activos de EBSA.

Posteriormente, el día 14 de enero de 2020, Brookfield Colombia vendió las acciones que poseía en la Empresa de Energía de Boyacá S.A. ESP a la firma Northland Power Colombia Distribución One S.A.S. (Sociedad colombiana), correspondiente al 99.19% quedando como la principal accionista.

La privatización de la EBSA en el mes de diciembre del año 2012, no se debió dar, por cuanto era una empresa mixta con capital estatal en su mayoría, pero los malos manejos y la política llevó al gobierno a tomar esta decisión, así mismo la comunidad, los políticos y en general todos los dirigentes del Departamento de Boyacá, debieron realizar estrategias para que esta venta no se hubiera consumado, en virtud de que hoy en día los propietarios son canadienses.

1.1.1.1. Actividad que desarrolla

Su actividad principal es de transmisión, distribución y comercialización del servicio de energía eléctrica en los 123 Municipios del Departamento de Boyacá, desde el 01 de marzo de 2024 realiza la actividad de generación de energía limpias en el Departamento del Meta con la Empresa ENERSUA que es una filial de EBSA, para participar en las actividades de transmisor nacional, generador, operador de red y comercializador en el mercado de energía mayorista en Colombia – MEM (XM Administradores del Mercado Eléctrico, 2024).

Al mes de junio de 2024 atiende 549.047 usuarios residenciales, comerciales, industriales y AGPE en las 8 zonas del Departamento de Boyacá, urbanos y residenciales así:

Tabla 1. Usuarios EBSA 2024 actualizados al periodo de junio.

ZONA	URBANO	RURAL	TOTAL
Centro	117.552	78.459	196.011
Tundama	75.914	28.571	104.485
Sugamuxi	65.656	32.832	98.488

Occidente	28.346	21.583	49.929
Oriente	16.588	17.024	33.612
Norte	10.853	15.489	26.342
Ricaurte	10.360	15.143	25.503
Puerto Boyacá	20.183	368	20.551
TOTAL	345.452	209.469	554.921

***Nota:** información obtenida de la Jefatura de Facturación de la Entidad, con autorización de la Gerencia Comercial, se anexa correo electrónico de autorización.*

El ciclo de facturación para la toma de lectura y cobro de servicio de energía eléctrica, es mensual para el sector Urbano y trimestral para el sector rural, es importante tener en cuenta que existen usuarios regulados y no regulados, aclarando que, los usuarios no regulados son los que tienen unas condiciones especiales como por ejemplo los Auto Generados de Pequeña Escala (AGP), con los cuales se celebran los contratos correspondientes para la prestación del servicio y tienen unas condiciones especiales incorporadas como anexo en el Contrato con Condiciones uniformes publicado en la página web de EBSA Título IX ANEXO ESPECIAL AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA (AGPE). A los demás usuarios regulados se les aplica el contrato consensual de condiciones uniformes de EBSA.

1.1.2 Naturaleza jurídica del comercializador de energía VATIA S.A E.S.P.

Es una sociedad anónima con capital privado que se constituyó como generadora de energía el 31 de enero de 1998, tiene un patrimonio de \$66.256.074.000, incursionan en el mercado regulado en el territorio nacional atendiendo usuarios en todo el país, actualmente es generadora con varias plantas en diferentes sitios de Colombia y es comercializadora de energía eléctrica, atienden a más de 33.000 usuarios residenciales, comerciales e industriales, su sede principal es en Cali- valle del Cauca y tiene otras sedes en Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga y Medellín.

En el Departamento de Boyacá actualmente atiende 394 usuarios, quienes en un principio realizaron trámite de legalización de matrícula con EBSA y posteriormente cambiaron de comercializador de energía eléctrica de conformidad con el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, que contempla el derecho de todos los usuarios a elegir libremente a su comercializador de energía, y la Resolución CREG 156 de 2011, capítulo II, artículos 53 y ss, que establece los requisitos para cambio de comercializador.

1.1.2.1. Actividad que desarrolla

La principal actividad que desarrolla la Empresa VATIA S.A E.S. P, es de Transmisión, Control y Distribución de Energía Eléctrica, así como la comercialización del servicio de energía eléctrica, y sus actividades secundarias son Generación de Energía Eléctrica, Contratistas Eléctricos y de Otras Instalaciones de Cableado.

1.1.3 Naturaleza jurídica del comercializador de energía ENEL S.A. E.S.P.

Es una empresa multinacional italiana del sector energético, se fundó en 1962, teniendo en cuenta una ley expedida por el Parlamento Italiano que tuvo como propósito de

unificar las actividades de generación, transmisión y distribución con el fin de apoyar el auge económico y productivo del país (Enel S.A. E.S.P, 2024).

Esta compañía está compuesta por una sociedad accionaria de Enel América S.A. con un 57.345%, Grupo Energía Bogotá S.A ESP con el 42,5155 y otros accionistas minoritarios con un 0,140%., se encuentra operando en Colombia desde el 23 de octubre de 1997, su sede principal es en la ciudad de Bogotá.

A partir del 01 de marzo de 2022, las compañías Enel-Codensa, Enel-Emgesa, Enel Green Power Colombia y ESSA (compañía dueña de los negocios de Enel Green Power en Panamá, Guatemala y Costa Rica) se fusionaron y crearon una sola compañía con única razón social denominada Enel Colombia, atendiendo 74 millones de usuarios y en el Departamento de Boyacá actualmente atienden 45 usuarios, quienes realizaron cambio de comercializador teniendo en cuenta la regulación vigente de la Comisión Reguladora de Energía y Gas CREG. Resolución CREG 156 de 2011, capítulo II, artículos 53 y ss (Enel S.A. E.S.P, 2024).

1.1.3.1. Actividad que desarrolla

Enel S.A E.S.P, como empresa multinacional del sector energético y operador de mercados mundiales en 31 países de los cinco (5) continentes, desarrolla la actividad de generación y distribución de energía eléctrica y gas natural, así como la comercialización de servicio de energía eléctrica, además de lo anterior, el Grupo Enel es uno de los principales productores de energía limpia y es el principal operador de red eléctrica inteligente del mundo promoviendo la innovación de las estructuras digitales para la descarbonización y electrificación energético (Enel S.A. E.S.P, 2024).

1.1.4 Naturaleza jurídica del comercializador de energía ISAGEN.

Se constituyó el 01 de mayo de 1995, surgió de la separación de activos de generación que tenía Interconexión Eléctrica S.A. (ISA), hoy es una Empresa Colombiana de Servicio Públicos Domiciliarios de naturaleza privada que paso a ser filial de Brookfield Asset Management en el año 2016, es la tercera generadora más grande de país, su sede principal está en la ciudad Medellín. En el Departamento de Boyacá actualmente atiende 11 usuarios

1.1.4.1. Actividad que desarrolla

Las actividades que desarrollan son de generación y Comercialización del servicio de energía eléctrica, con 22 centrales de generación. Como se informó ISAGEN es la tercera generadora más grande del país generando la energía con Hidroeléctricas, es decir, que aprovechan las aguas de los ríos a través de su caudal sin tener instalados reserva de agua o embalses y la energía que generan la comercializan.

1.1.5. Naturaleza jurídica del comercializador de energía Empresas Públicas de Medellín - EPM.

Fue creada por el Consejo Administrativo de Medellín con el acuerdo No. 58 de fecha 06 de agosto del año 1955, como establecimiento autónomo para la prestación de los servicios públicos domiciliario de energía, acueducto, alcantarillado y telefonía, al ser agrupadas las entidades que en su momento prestaban dichos servicios (Consejo Municipal de Medellín, 1955, pp. 7-8).

El 18 de noviembre de 1955, la Alcaldía de Medellín expidió el Decreto 375 reglamentando la existencia de EMP y sancionado por el Gobernador de Antioquia el 25 de noviembre de 1995, entrando a iniciar su vida administrativa a partir del mes de enero de 1996.

En el año de 1998 EPM fue transformada como empresa Industrial y Comercial del Estado, pero para el ejercicio de sus funciones se rige por el derecho privado. artículo 85 de la Ley 489 de 1998 y lo establecido en la ley 142 de 1996, demás normas concordantes y suplementarias. Concepto 159931 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función pública. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021). En el Departamento de Boyacá actualmente atiende 9 usuarios.

1.1.5.1. Actividad que desarrolla

Su actividad es de naturaleza industrial o comercial y de gestión económica que se rige por el Derecho Privado, para prestar los servicios de energía, agua y gas en la ciudad de Medellín y usuarios de otros municipios, cuando realizan cambios de comercializadores.

1.1.6. Principales normas que regulan a las empresas prestadoras del servicio público esencial de energía eléctrica.

Las principales normas que regulan la prestación de los servicios públicos en Colombia y que aplican a las Empresas Distribuidoras y comercializadores del servicio de energía eléctrica es la siguiente:

Tabla 2. Principales normas que regulan a las empresas de energía prestadores del servicio públicos

Normas	Decretos	Resoluciones	Circulares
Constitución Nacional (artículos 15, 365 y 370).	Decreto 3683 de 2003, regula la Ley 697 de 2001 URE.	Resolución 108 de 1997 señala los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.	Circular SSPD No. 0003-2004 Circular SSPD No. 0008-2004 Circular CREG 001-2023.
Ley 142 de 1994, Régimen de los servicios públicos domiciliarios y otras disposiciones.	DECRETO 19 de 2012 (Art. 42) Reconexión del Servicio.	Resolución CREG 074 de 2021. Calidad de servicio y compensaciones por incumplimiento de metas. Resolución CREG 075 de 2021. Artículos 43 y 44.	

Ley 143 de 1994

Régimen para la
generación,
interconexión,
transmisión,
distribución y
comercialización
de electricidad y
otras disposiciones.

*Resolución 1519 del 2020
del Ministerio de las TIC.*

Resolución 40156 del 29 de
abril de 2024 (Plan de
Acción 2022-2030
PROURE.

Resolución 40117 del 2 de
abril de 2024 última versión
RETIE

Ley 689 de 2001
Modifica
parcialmente la Ley
142 de 1994.

Ley 697 DE 2001
URE

Ley 1437 de 2011
(CPACA)

Ley 2080 de 2021,
reforma la Ley
1437 de 2021 se
dicta otras
disposiciones
(Artículos 10 y 11)
notificación y
expediente
electrónicos.

Ley 1712 de 2014,
Artículo 5, literal c.

Ley 1755 de 2015
(Regula el Derecho
Fundamental de
Petición y sustituye
un Título II de
CPACA)

Ley 1266 de 2008
(Ley de Habeas
Data)

Ley 1581 DE 2012

(protección de
datos personales).

Código de

Comercio

Código Civil

Ley 679 de 2001

URE

Código Sustantivo

de Trabajo

(Artículo 41).

Nota: Autoría Propia

Para el caso de las empresas privadas y con relación al acceso de la información pública únicamente le es exigible la publicación de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público. (literal C del artículo 5 de la Ley 1712 de 2014)

1.1.7. Naturaleza jurídica de los usuarios del servicio de energía eléctrica.

Para abordar la naturaleza jurídica de los usuarios del servicio de energía eléctrica, se hace necesario tener en cuenta las definiciones de suscriptor, suscriptor potencial y usuario establecidas en la ley 142 de 1994, conceptos éstos que son necesarios para el entendimiento y desarrollo del tema, es así que se tiene que el suscriptor es la persona natural o jurídica que celebró el contrato de prestación del servicio, es decir, que cuenta con un número de matrícula ante la prestadora del servicio público domiciliario, mientras que el suscriptor potencial es la persona que inicia las consultas para convertirse en usuario del servicio público domiciliario, para mayor entendimiento no es cliente del servicio público domiciliario por cuanto no ha celebrado el contrato ni hace uso del servicio; y el concepto meramente de usuario la norma lo define como persona natural o jurídica que se beneficia del servicio público domiciliario como propietario o consumidor directo (arrendatario). Artículos 14.31, 14.32 y 14.33 de la Ley 142 de 1994.

Definiciones éstas que fueron retomadas y analizadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, al concluir que, el suscriptor puede ser una persona natural o jurídica simultáneamente, en virtud de la celebración del contrato de prestación del servicio y al mismo tiempo ser receptor del servicio. De igual manera, sostuvo que, el usuario también puede ser una persona natural o jurídica que se beneficia del servicio como propietario o a cualquier título que sea receptor directo de servicio. (Superservicio, 2020)

El régimen especial de servicios públicos domiciliarios en su artículo 34 establece las condiciones que deben presentarse para que una persona cuente con el derecho a los servicios públicos. De este modo, esta disposición 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 ” (Ley 142 de 1994, Art. 134); disposición ésta que fue declarada exequible por la Corte Constitucional al considerar que, el artículo 134 de la Ley 142 no viola ninguna norma de la Constitución Política de Colombia, fundamentando con base a la sentencia C-493/97 que es viable jurídicamente que personas diferentes al propietario capaces de contratar y que habite un inmueble de forma permanente, pueda celebrar el contrato y ser beneficiario de la prestación del servicio público domiciliario, de modo entonces que, quien solicite y reciba el servicio público domiciliario lo puede hacer a título de propietario, arrendatario, comodatario, poseedor y ocupante del inmueble a cualquier título. (Corte Constitucional de Colombia, 2000)

De igual forma, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, indicó frente al artículo 134 de la Ley 142 de 1994 el derecho que tiene un ocupante de un inmueble para acceder al servicio público domiciliario sin importar las condiciones legales de la propiedad, pues lo que se debe asegurar son las condiciones y requisitos para su prestación como lo sostuvo en el Concepto 228 de 2016. (Superservicios, 2016)

Con todo, y según se ha podido apreciar que, cualquier persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título, tiene derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos. De igual forma, de conformidad con la normatividad vigente, se tiene que para la materialización de este derecho deviene irrelevante la calidad que el solicitante ostente frente a la ocupación del inmueble, pues lo que debe verificar el prestador del servicio es que se cumplan las condiciones y requisitos establecidos en la Ley y la regulación para acceder a la conexión del servicio, es decir, si se reúnen las condiciones técnicas para ello.

Bajo estos conceptos legales y jurisprudenciales, se deduce que la naturaleza jurídica del usuario del servicio de energía eléctrica puede ser natural o jurídica a cualquier título (propietario, poseedor, tenedor, comodatario, y ocupante del inmueble a cualquier título) siempre y cuando tenga la capacidad de contratar.

Sin embargo, estas interpretaciones jurisprudenciales y conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la práctica ponen en peligro los intereses de los propietarios de los inmuebles, toda vez que, al otorgarse un servicio público domiciliario a una persona natural o jurídica que no sea el propietario y con posterioridad por alguna circunstancia abandone el inmueble y con deuda entra a responder solidariamente el usuario, esto en el caso de los arrendatarios. (Ley 142 de 1994, Art. 130)

Así mismo, se puede otorgar el servicio público domiciliario a un poseedor de un inmueble, de lo que se interpreta que, debería tener una sentencia en donde se le reconoce ese derecho, pero en la práctica y para no negar los servicios públicos esenciales se celebra el contrato de prestación del servicio con una persona que aporta declaraciones extrajudicial o constancia de autoridad administrativo del municipio correspondiente, donde se certifica la posesión ininterrumpida de año, sin embargo, posteriormente aparece el dueño y como no existe proceso de pertenencia con una sentencia que haga tránsito a cosa juzgada, genera unas consecuencias financieras para el propietario y para la prestadora del servicio público, en virtud a que se celebró un contrato de prestación del servicio con una persona que no era el propietario del inmueble.

De igual manera, es muy complejo aplicar la responsabilidad solidaria establecida en el artículo 130 de la ley 142 de 1994, modificada por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, en donde

hace responsable solidario al propietario o poseedor del inmueble y los usuarios de las obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Sin embargo, en los contratos de condiciones uniformes y como es caso del contrato de prestación del servicio de energía eléctrica de EBSA publicado en la página WEB, se tiene establecido que no se otorga servicio de energía eléctrica a un bien inmueble en donde exista deuda, por cuanto existen casos en los cuales se suscribe contrato de prestación del servicio con personas en calidad de arrendatario quienes dejan una deuda y posteriormente toman en arriendo otro inmueble, es por ello, que si bien la norma de servicios públicos, la jurisprudencia y los conceptos de la Superservicios sostienen que no se puede negar el servicio de energía eléctrica a una persona que utilice un inmueble permanente a cualquier título, se debe blindar con otros requisitos como la autorización del propietario del inmueble sobre todo en los casos de arrendamiento.

1.2. Requisitos y trámites para ser usuario del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá.

Para ser suscriptor o usuario del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá y en general en todo el país, en virtud, a que la norma especial de servicios públicos ley 142 de 1994 aplica para toda la nación, se debe agotar unas etapas precontractual y contractual, es decir, un antes y un después.

1.2.1 Etapa Precontractual.

La etapa precontractual inicia con la participación del usuario potencial, recordando que es la persona que inicia con las consultas para ser parte del contrato de prestación del servicio, así:

1.2.1.1. Solicitud de factibilidad del servicio de energía eléctrica.

La etapa precontractual en todas las empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica del País inicia con la consulta y solicitud de factibilidad del servicio diligenciando el Formato E1 de conformidad con lo establecido en la Circular CREG 001 de 2023, procediendo el operador de Red a verificar la viabilidad del otorgamiento de la solicitud de factibilidad del servicio, especificando claramente desde qué punto se puede otorgar.

Una vez, se verifica técnicamente la viabilidad de la factibilidad del servicio, la prestadora del servicio público domiciliario de energía eléctrica aprueba la solicitud de factibilidad del servicio, para que el usuario potencial continúe con la solicitud de conexión del servicio, se aclara que, el término del trámite de factibilidad es la disponibilidad del servicio, la cual, se debe tramitar en un término regulatorio de 7 días hábiles de conformidad con lo establecido en el artículo 43 de la Resolución CREG 075 de 2021.

1.2.1.2. Solicitud de recibo técnico (conexión servicio de energía eléctrica).

Una vez aprobada la solicitud de factibilidad del servicio y el cumplimiento de las adecuaciones técnicas internas, incluida la acometida externa, según los lineamientos establecidos en el Reglamento de Instalaciones Eléctricas - RETIE, se continúa con la solicitud de conexión del servicio (Recibo Técnico) con el formato E5 (circular CREG 001 de 2023), en donde se aporta toda la documentación requerida y que se encuentran publicadas en la página web de las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, para el caso del departamento de Boyacá y en el entendido que el operador de Red es la Empresa de Energía de Boyacá S.A E.S.P – EBSA, los requisitos para las conexiones de media y baja tensión para usuarios regulados se encuentran públicos en la página Web en el siguiente link: <https://www.ebsa.com.co/entidad/guia/2>

verificada la solicitud de Recibo Técnico (solicitud de conexión) y los documentos requeridos, la empresa prestadora del servicio público domiciliario procede a programar la visita al inmueble para verificar si las adecuaciones técnicas del inmueble y el medidor de energía se encuentran conformes, si es así, proceden a la conexión del servicio y sellamiento del equipo de medida, diligenciando el formato de conexión del servicio que es firmado por el solicitante del servicio.

Posteriormente, las empresas prestadoras del servicio proceden a realizar el trámite interno de asociar un número de cuenta o matrícula en su sistema comercial, para realizar la actividad de comercializador del servicio, con la toma de lectura y cobro de servicio.

El trámite de solicitud de Recibo Técnico (conexiones nuevas) que inicia con la radicación de la solicitud, otorgamiento del servicio, firma del formato de conexión en el sitio donde se encuentra ubicado el inmueble y la incorporación en el sistema de información comercial, tiene un término perentorio de 7 días hábiles de conformidad con lo establecido el artículo 44 de la Resolución CREG 075 de 2021.

1.2.2 Etapa contractual

Una vez determinadas las condiciones uniformes por el prestador, conectado el servicio y firmada la solicitud de conexión, nace a la vida jurídica el contrato de condiciones uniformes de la prestadora del servicio público domiciliario, el cual, contine todo el clausulado que, rige las condiciones de la prestación del servicio de energía eléctrica y regula la relación entre las empresas de servicios públicos y los usuarios, es decir, que en este momento inicia la relación usuario-empresa objeto de la presente investigación.

1.2.2.1. Contrato de condiciones uniformes

El artículo 128 de la ley 142 de 1994, define el contrato de prestación de servicio, como un contrato uniforme y consensual, por medio del cual, una empresa prestadora del servicio público domiciliario presta el servicio a un usuario en contraprestación de un precio en dinero, la norma en cita contempla que las estipulaciones o clausulado son definidas por las prestadoras del servicio para ofrecerlas a los suscriptores o usuarios.

De acuerdo con la norma transcrita, las empresas prestadoras de servicio públicos domiciliarios realizan los contratos de condiciones uniformes en donde, plasman los derechos y obligaciones de las partes, además de lo anterior, el procedimiento del cobro de la energía dejada de facturar, el tema relacionado con los autogeneradores, facturación, suspensiones, cortes, prestación del servicio entre otros, así mismo, del contrato se derivan varias definiciones como: contrato, uniformes, consensual, De tracto sucesivo, De adhesión, bilateral, de regulación mixta y oneroso.

En el Concepto 7100 DE 2010 de la CREG, se definen los elementos del contrato de servicios públicos establecido en el artículo 28 de la ley 142 de 1994, así mismo, toma otras definiciones establecidas en el código civil y el código de comercio, concluyendo que, el contrato es uniforme porque su clausulado aplica para varias relaciones jurídicas con diferentes usuarios, es consensual porque se perfecciona con el simple acuerdo de voluntades, es de tracto o ejecución sucesiva porque su facturación es mensual, bimensual o trimestral, es bilateral porque surgen derechos y obligaciones de las partes usuario-empresa, su regulación es mixta, por cuanto hay empresas de servicios públicos domiciliarios que son públicas y privadas, oneroso porque efectivamente se presta un servicio y como contraprestación se recibe un precio.

Con relación a los contratos de condiciones uniformes se tiene que, son redactados por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, no se tiene en cuenta la opinión del suscriptor o usuario, conllevando a que se presenten clausulados que no son garantistas para los usuarios quienes hacen parte del contrato uniforme consensual, pues la necesidad del servicio hace que los usuarios potenciales al firmar la conexión del servicio, se adhieran al contrato de condiciones uniformes, los cuales pueden contener clausulados que lesionen derechos de los usuarios, no obstante lo anterior, muchas de las veces los usuarios no conocen el contenido de los contratos de condiciones uniformes.

Ahora bien, una vez explicado detalladamente la naturaleza jurídica y como inicia la relación contractual de la prestación de servicio de energía eléctrica entre usuario y empresa en el Departamento de Boyacá, podemos entrar a identificar cómo es la comunicación entre las partes y qué actos generan ruptura en las condiciones de calidad de atención en servicio al cliente.

1.3. Canales de comunicación entre las partes (usuario- empresa)

Las empresas prestadoras del servicio público domiciliarios por normatividad de servicios públicos domiciliarios tienen creadas las oficinas de servicio al cliente, Ley 142 de 1994 (Art. 153), es así que tienen habilitados canales en sus plataformas virtuales, correos electrónicos oficiales y ventanillas físicas, para atender las inquietudes, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, en donde se presenta bastante inconformismo con la prestación del servicio de energía eléctrica, la facturación y cobro del servicio de energía eléctrica, conllevando a que existe una ruptura entre las empresas y los usuarios, tan es así que toman las decisiones de irse para otro comercializadores, como se explicó anteriormente. Es importante tener en cuenta que la mayoría de los usuarios están vinculados con la Empresa de Energía de Boyacá S.A luego los usuarios que

se encuentran en otro comercializador corresponden a 580 usuarios con relación a los 549.047 atendidos por EBSA S.A E.S.P.

Es esta etapa de investigación es importante tener claro los conceptos de comunicación y servicio al cliente relacionado con la atención a los usuarios en las empresas de servicios públicos domiciliarios en el Departamento de Boyacá.

1.3.1. Comunicación.

La Comunicación es la parte fundamental de entendimiento entre las partes usuario-empresa, luego debe ser asertiva, para el desarrollo de la relación contractual derivada de la prestación del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, de modo que, la comunicación según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) se define como: 1. La acción y efecto de comunicar o comunicarse, 2. Trato correspondencia entre dos más personas y 3.transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor (Real Academia Española, 2001).

Con las anteriores definiciones, se puede considerar que, la comunicación es una interacción entre una o más personas, donde participan una persona llamada emisor quien manifiesta el mensaje de información, opinión, pensamiento, datos, entre otros y un receptor que a través de un medio o canal entiende el significado y su contenido,

las empresas comercializadoras de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá quienes son el emisor ofrecen su producto, sus condiciones, cobro de tarifas reguladas por la CREG, requisitos y otros, los cuales, son comunicados al receptor a través de las páginas web,

contratos de condiciones uniformes, ventanillas de atención al usuario en las oficinas de Servicio al Cliente.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, profirió la Resolución 1519 del 2020, que define los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y acceso a información pública) y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y los datos abiertos, la cual, es aplicable a las empresas de servicios públicos del país.

En cumplimiento a la normatividad anteriormente mencionada, EBSA como empresa mayoritaria de clientes de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, cuenta con un sitio web institucional, el micrositio de sede electrónica y la interfaz tipo App para dispositivos móviles. Al ingresar a la página institucional de EBSA www.ebsa.com.co, en la parte superior derecha se encuentra todos los iconos habilitados para los usuarios con discapacidad visual, así como el lenguaje de señas para sordomudos.

Como se puede evidenciar, EBSA como operador de red y comercializador del servicio de energía eléctrica, cuenta con ésta información en su página Web institucional, sin embargo, la información de los iconos para discapacitados debería tener un mensaje que señale los iconos para ser consultados, además de lo anterior, se debería tener una grabación didáctica de presentación en la página web para mayor claridad en la información suministrada, en virtud de que, en esta página institucional, se encuentra toda la información relacionada con la prestación de servicios, requisitos de conexión del servicio, tarifas, contrato de condiciones uniformes, entre otros.

1.3.2. Servicio al Cliente.

Para entender la dinámica del concepto de servicio al cliente, se hace necesario tener claro los conceptos de servicio y cliente, es así que el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) para el caso objeto de estudio, contiene dos definiciones con relación al concepto de servicio: 1. Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales, 2. servicio regulable en función de las necesidades de los usuarios y de la empresa que lo presta, definiciones éstas que, en el área de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá e inclusive en el país, es una necesidad social correspondiente a un bien inmaterial e intangible, que no se puede ver ni tocar pero es un bien o servicio necesario para la subsistencia del ser humano en su vida cotidiana, así mismo su actividad se encuentra regulada en la normatividad de servicios públicos (ley 142 de 1994) y demás normas que lo complementan (Real Academia Española, 2001).

Con relación al concepto de cliente encontramos que, el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) en una de sus definiciones lo contempla como una Persona que compra en una tienda, o que utiliza los servicios de un profesional o empresa, de lo que se traduce que el cliente es quien adquiere un producto o un servicio y con relación a perspectiva de la empresa es un consumidor, por cuanto adquiere un producto y lo aprovecha para un fin, es decir que su papel es más pasivo en la transacción, en tanto que la empresa hace una oferta y el cliente solamente acepta adquirirla, en el entendido que para las empresas, es su fuente de ingresos principal (Musumali, 2019, p. 230).

Referenciadas las definiciones de servicio y de cliente, se tiene que el usuario es un consumidor quien acepta las condiciones de la prestación del servicio de energía eléctrica para la

satisfacción de las necesidades mínimas vitales en sus hogares y EBSA como el operador de red y comercializador, así como los todos los demás comercializadores que prestan su servicio de facturación en el Departamento de Boyacá, generan las condiciones de la prestación en los contratos de condiciones uniformes. La definición de consumidor, también se encuentra regulada en las definiciones especiales establecida en el en el numeral 14.33 del artículo 14 de la ley 142 de 1994.

Sin embargo, es deber de las Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios prestar un servicio adecuado de calidad y continuo, así como la debida facturación del servicio, estructurar proyectos, planes y programas en beneficio mutuo, que potencien la cobertura y la calidad de una manera efectiva, además de lo anterior resolver las PQR's de los usuarios de fondo, en términos legales y debidamente notificados y prestar una atención óptima en las oficinas de atención al usuario con una comunicación asertiva.

Es importante tener en cuenta que, la esencia de servicio al cliente, es servir al cliente, luego en las empresas prestadoras de servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá si bien tienen sus procedimientos y protocolos establecidos para la atención del usuario, muchas de las veces no se desarrolla de forma óptima, en virtud a que la prestación de éste servicio es esencial para el ser humano, es decir es una necesidad, es allí donde las empresa muchas de las veces tienen asegurados sus clientes y no prestan mucha atención en atender de forma debida al usuario o consumidor.

1.4. actos generan ruptura en las condiciones de calidad de atención en servicio al cliente.

Para lograr identificar los actos que generan la ruptura en las condiciones de calidad de atención al usuario en las oficinas de servicio al cliente, se realizó la encuesta que permitió

establecer las características generales propias de la relación usuario – empresa, arrojando resultados estadísticos relacionado con los clientes atendidos, que es la clave para establecer el comportamiento de atención al usuario, se recolecto datos tanto cualitativo como cuantitativo, tomando una muestra aleatoria para recolectar información libre de los clientes atendidos en diferentes zonas geográficas del Departamento de Boyacá, para poder obtener la información, conllevando a la elaboración de un producto final consistente en un documento que permita adoptar decisiones importantes en la atención al usuario para que no se repitan esos actos que generar ruptura entre el usuario y la empresa.

Se entrevistaron a 143 usuarios residenciales, comerciales e industriales, todos mayores de edad y aceptaron el consentimiento informado, de acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta, se obtuvo el siguiente resultado:

De las 143 personas encuestadas, 85 corresponden al sexo femenino, lo que representa el 59.4% del total. 57 personas son del sexo masculino, equivalente al 39.9%, y 1 persona se identifica como binaria, lo que corresponde al 0.7% (Figura 1). Se observa una mayor participación de mujeres en la encuesta, quienes suelen pasar más tiempo en el hogar y hacer un mayor uso del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá.

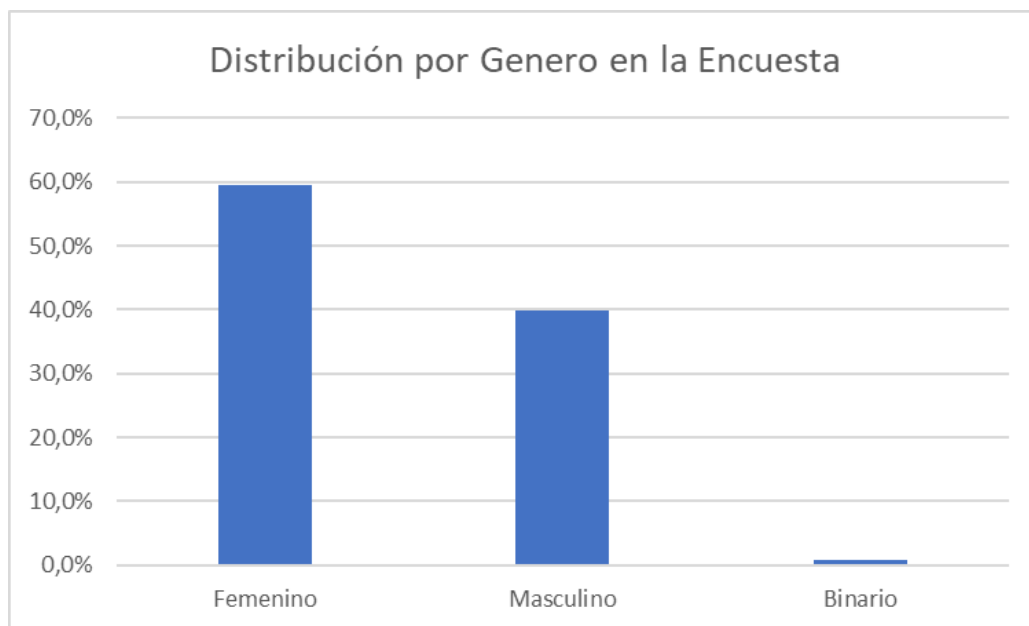


Figura 1. Distribución de Género en la Encuesta

Fuente: Elaboración Propia.

Con relación a las empresas comercializadoras y prestadoras del servicio de energía eléctrica, se identifica que, la mayoría de los usuarios están adscritos a EBSA S.A E.S.P., los otros comercializadores son pocos, en virtud de que la mayoría de los usuarios son industriales (Figura 2).

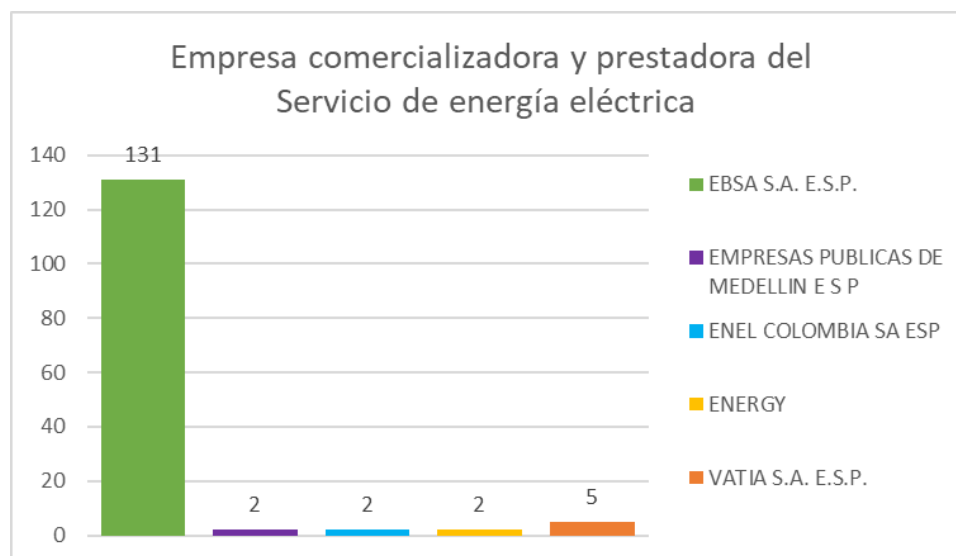


Figura 2. Distribución de Usuarios de Energía Eléctrica por Comercializador

Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la clase de servicio, la gráfica muestra que el 83.8% de los usuarios son residenciales, representando un total de 119 usuarios. El 12.0% corresponde a usuarios comerciales, con 17 usuarios en total. Finalmente, el 4.2% de los usuarios son industriales, sumando 6 usuarios (Figura 3).

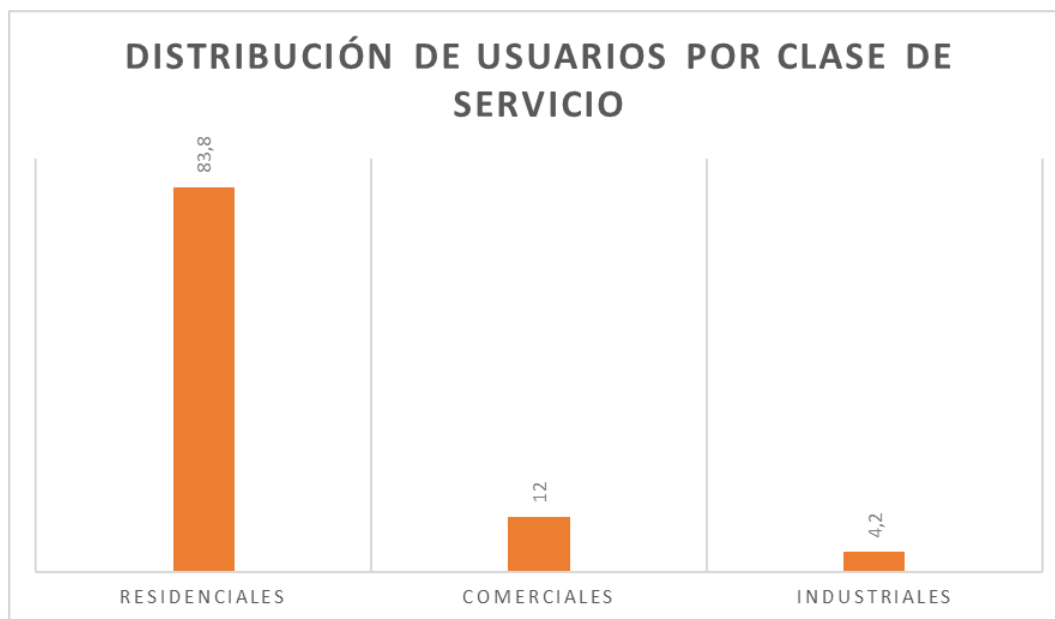


Figura 3. Proporción de Usuarios por Clase de Servicio.

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al estrato, la mayoría de las personas encuestadas pertenecen al estrato 2, que representa el 37.0% de la muestra, equivalente a 53 personas. El 34.3% corresponde al estrato 3, con 49 personas. El estrato 4 representa el 11.2%, con 16 personas. El estrato 1 constituye el 10.5%, equivalente a 15 personas. Finalmente, los estratos 5 y 6 tienen cada uno un 1.4%, con 2 personas encuestadas en total (Figura 4).

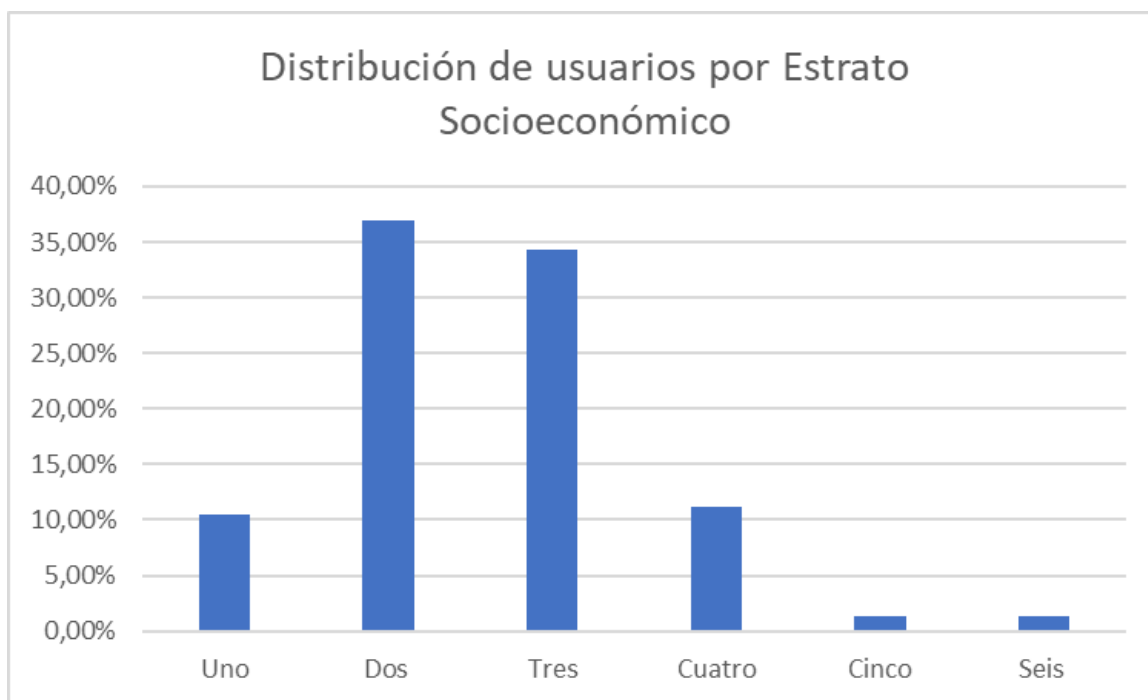


Figura 4. Distribución de Usuarios por Estrato Socioeconómico.

Fuente: Elaboración Propia.

En el Departamento de Boyacá, participaron 11 municipios en la encuesta. La distribución de las personas encuestadas por ciudad es la siguiente: 46 personas en Tunja, 44 en Sogamoso, 17 en Chiquinquirá, 14 en Duitama, 12 en Moniquirá, 4 en Corrales, y 5 personas en los municipios restantes, con 1 persona encuestada en cada uno de Chitaraque, Pauna, Samacá, Santana, y Villa de Leyva. En total, se encuestaron 143 personas (Figura 5)

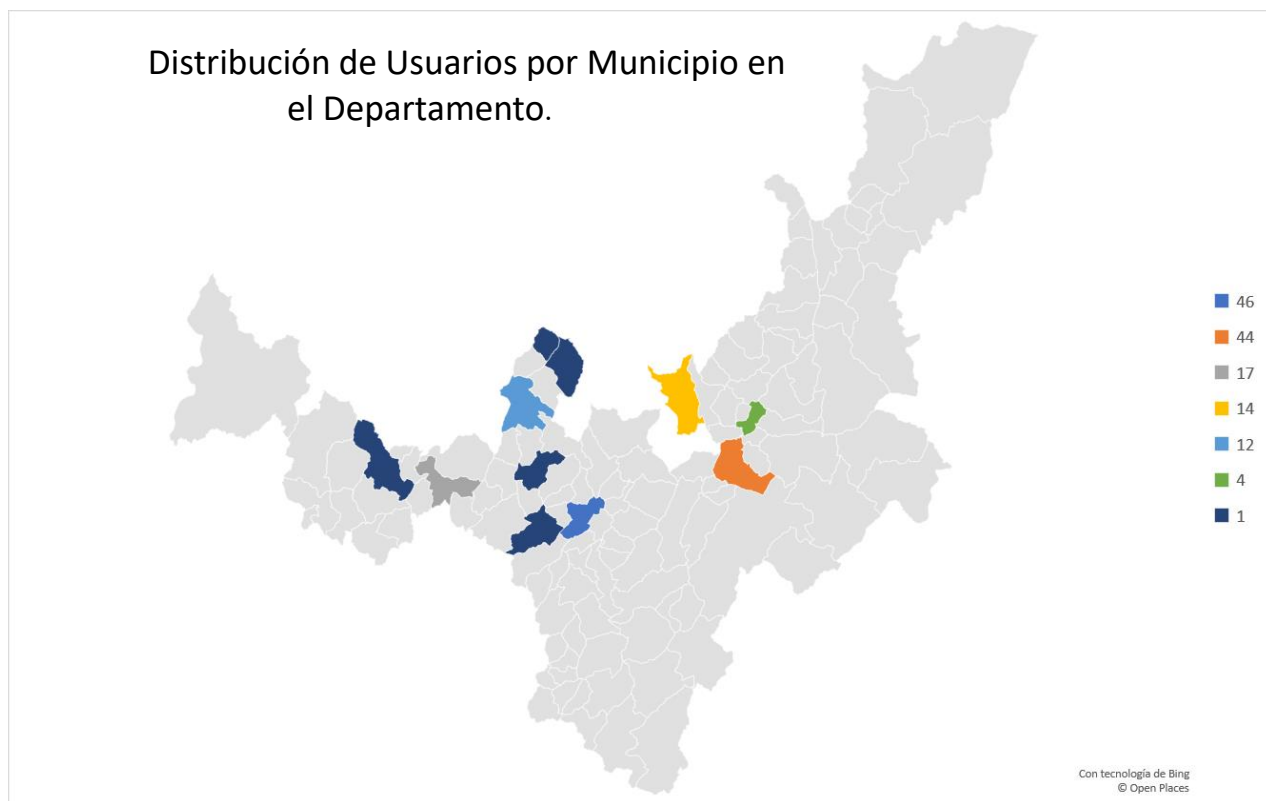


Figura 5. Distribución de Usuarios por Municipio en el Departamento.

Fuente: Elaboración Propia.

Con relación a las preguntas planteadas en la encuesta sobre la atención al usuario en servicio al cliente de las empresas prestadoras del servicio público domiciliario en el Departamento de Boyacá, se constató lo siguiente: 37% de los encuestados, equivalentes a 53 personas, calificaron la atención al usuario a través de los canales habilitados (plataformas, telefónicas, presenciales, WhatsApp, correos electrónicos oficiales) como excelente o buena. Un 14%, es decir, 20 personas, consideraron el servicio como aceptable. El 10%, equivalente a 14 personas, lo calificaron como regular, y 2%, que corresponde a 3 personas, lo consideraron deficiente (Figura 6).

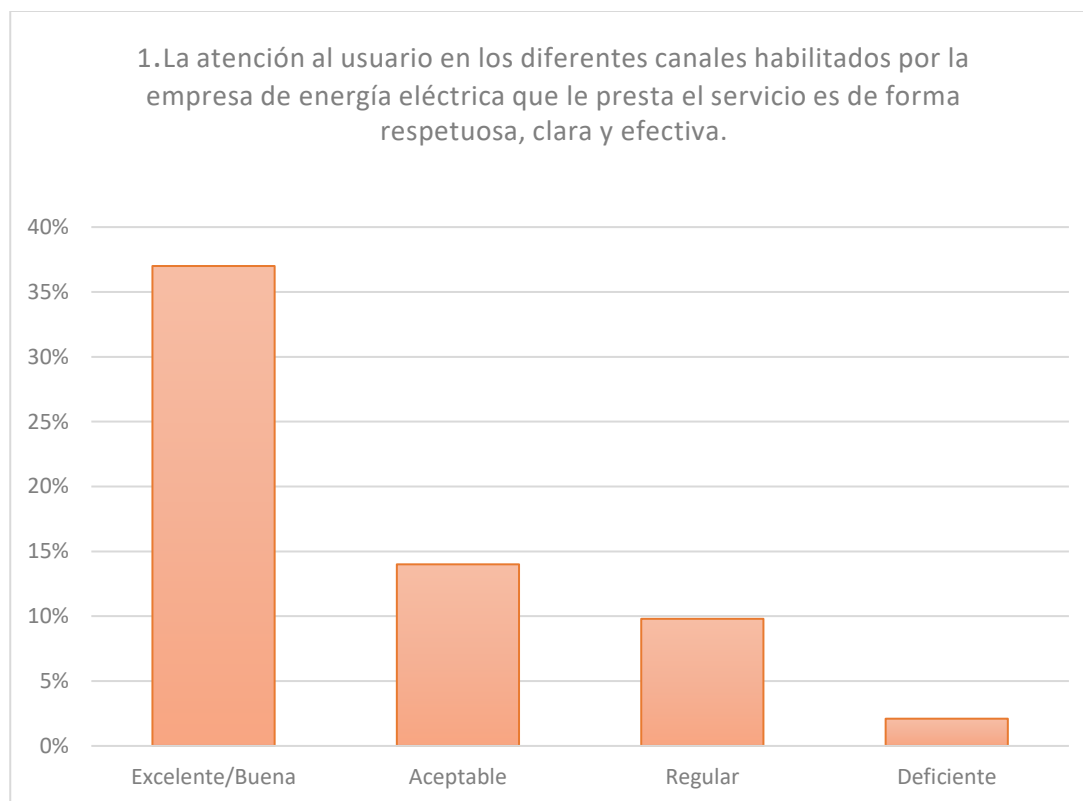


Figura 6. Evaluación del Servicio de Atención al Cliente en Boyacá

Fuente: Elaboración propia.

Frente a la agilidad y oportunidad de la atención al usuario por los canales habilitados por las empresas arrojó el siguiente resultado: Los encuestados con un 40% correspondiente a 57 personas manifiestan que es bueno, un 27% con 39 personas excelente, un 20% con 28 personas aceptable, un 7% con 10 personas regular y un 6% con 8 personas deficiente (Figura 7).

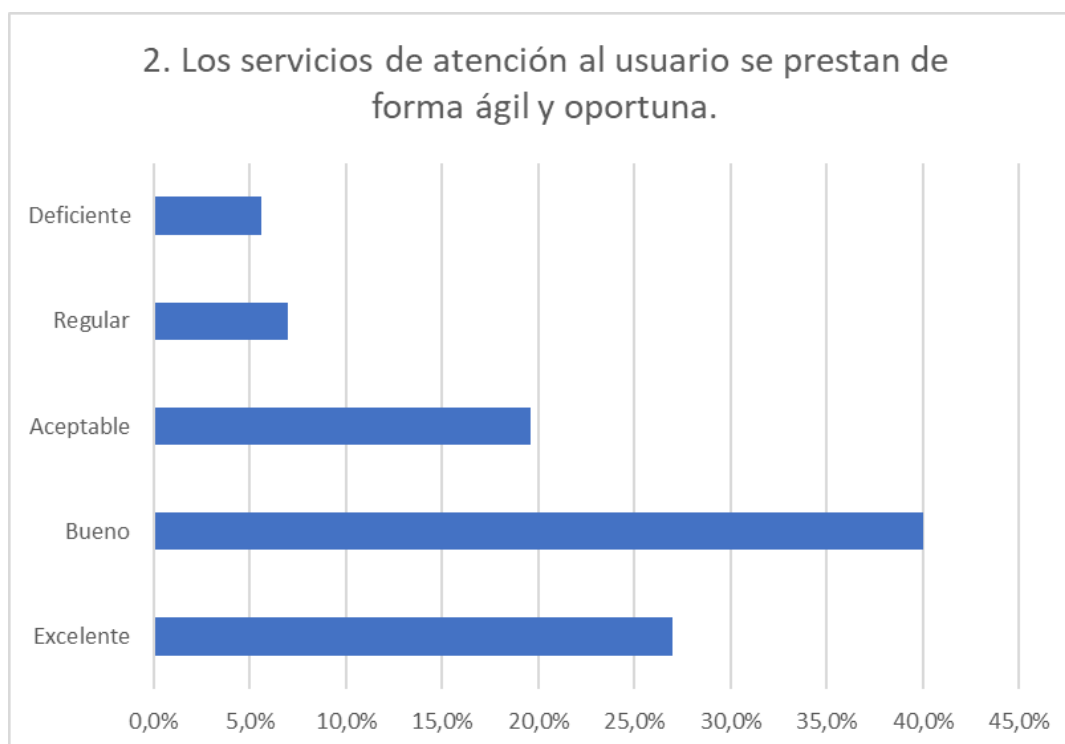


Figura 7. Evaluación de la Agilidad y Oportunidad de la Atención al Usuario.

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la buena prestación del servicio y la atención al usuario, los resultados de la encuesta muestran lo siguiente: 69% de los encuestados, equivalentes a 98 personas, calificaron la prestación del servicio y la atención al usuario como buena o excelente. Un 17%, es decir, 24 personas, la consideraron aceptable. El 8%, equivalente a 12 personas, la calificaron como regular, y el 6%, correspondiente a 8 personas, la consideraron deficiente (Figura 8).

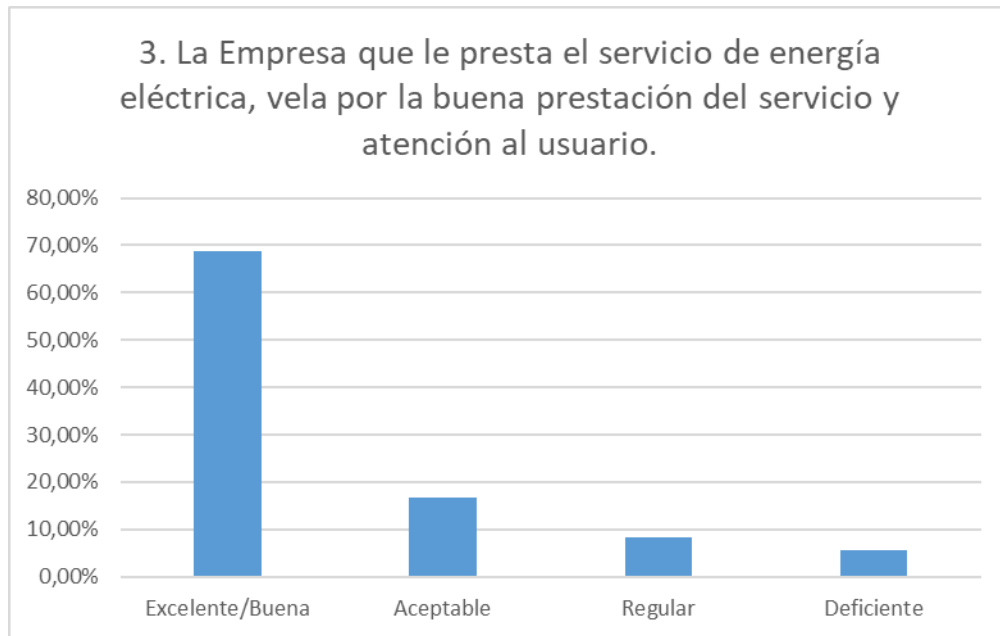


Figura 8. Calificación de la Buena Prestación del Servicio y Atención al Usuario.

Fuente: Elaboración propia.

Se pudo establecer que la mayoría de las personas encuestadas conocen el contrato con condiciones uniformes de las empresas prestadoras del servicio público domiciliario de energía eléctrica. En la evaluación de este conocimiento, se observó que 50.3% de los encuestados, equivalentes a 72 personas, calificaron el conocimiento del contrato como excelente o bueno. Los resultados específicos son los siguientes: 25.9% de los encuestados, equivalentes a 37 personas, calificaron el conocimiento como deficiente; 9.8%, es decir, 14 personas, lo consideraron regular; 13.9%, equivalente a 20 personas, lo calificaron como aceptable; y la combinación de 30.1% (correspondiente a 43 personas calificadas como bueno) y 20.3% (equivalentes a 29 personas calificadas como excelente) representa el 50.4% de los encuestados (Figura 9).

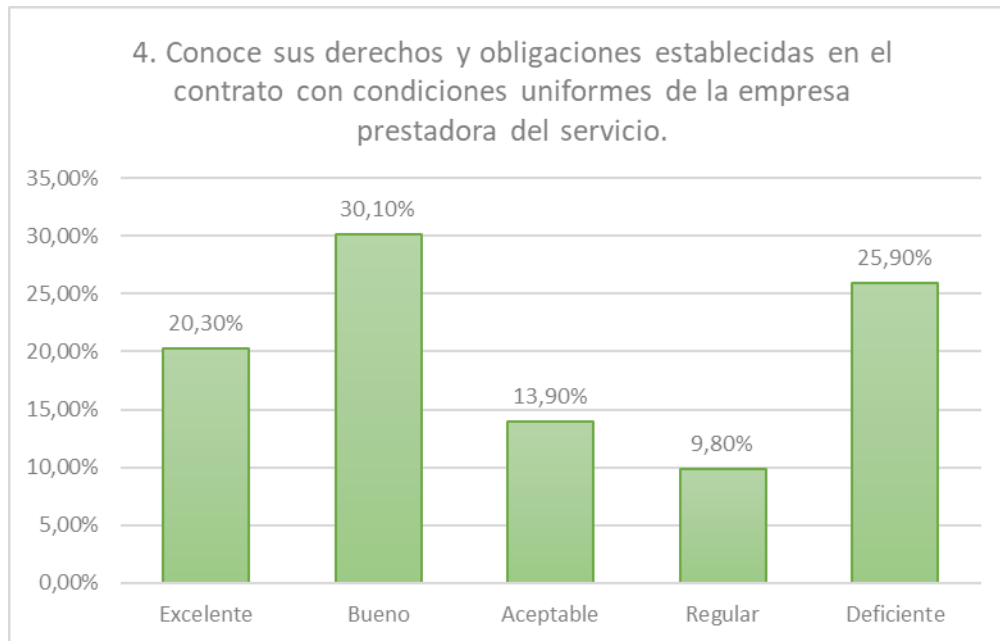


Figura 9. Calificación del Conocimiento del Contrato de Servicio Público Domiciliario.

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las instalaciones físicas de atención al usuario, la mayoría de los encuestados (68.4%) percibe las instalaciones como buenas o excelentes, lo que sugiere que, en su mayoría, las instalaciones de EBSA S.A. E.S.P. son vistas de manera positiva. Sin embargo, un 31.6% de los encuestados tiene una opinión menos favorable, indicando áreas de oportunidad para mejorar (Figura 10).

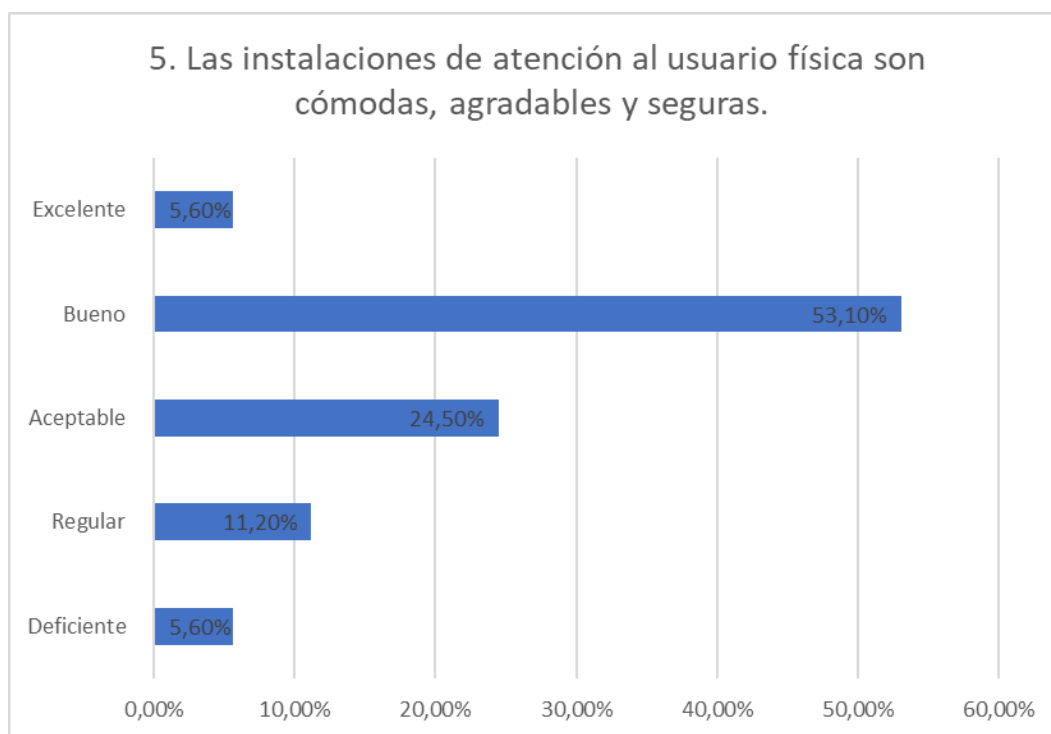


Figura 10. Percepción de la Calidad de las Instalaciones de EBSA S.A. E.S.P.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la encuesta, 62.9% de los encuestados perciben la orientación como buena o excelente (70 personas para bueno y 21 personas para excelente). Sin embargo, 37.1% considera que la orientación puede mejorar: 20 personas la califican como aceptable, 22 personas como regular, y 10 personas como deficiente. Esto refleja una percepción mayoritariamente positiva, pero también indica áreas para mejorar (Figura 11).

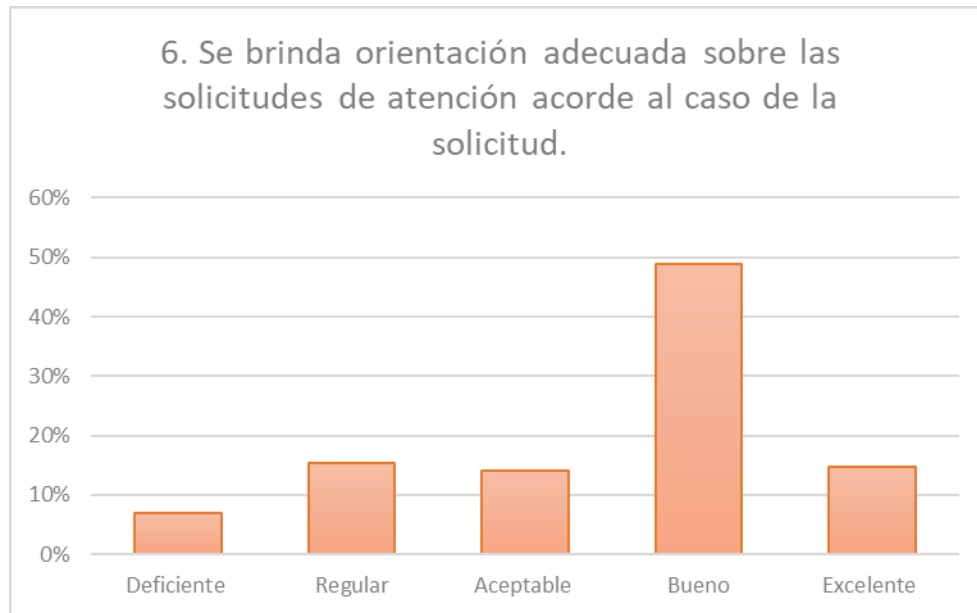


Figura 11. Percepción de la Orientación Recibida por los Usuarios

Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta de qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de atención al usuario que brinda la empresa con la que celebró la prestación del servicio el 73.4% de los encuestados se sienten satisfechos y 18.2% están muy satisfechos. En total, 91.6% de los usuarios están satisfechos con el servicio, mientras que 8.4% se consideran insatisfechos. Esto indica una alta satisfacción general con el servicio proporcionado.

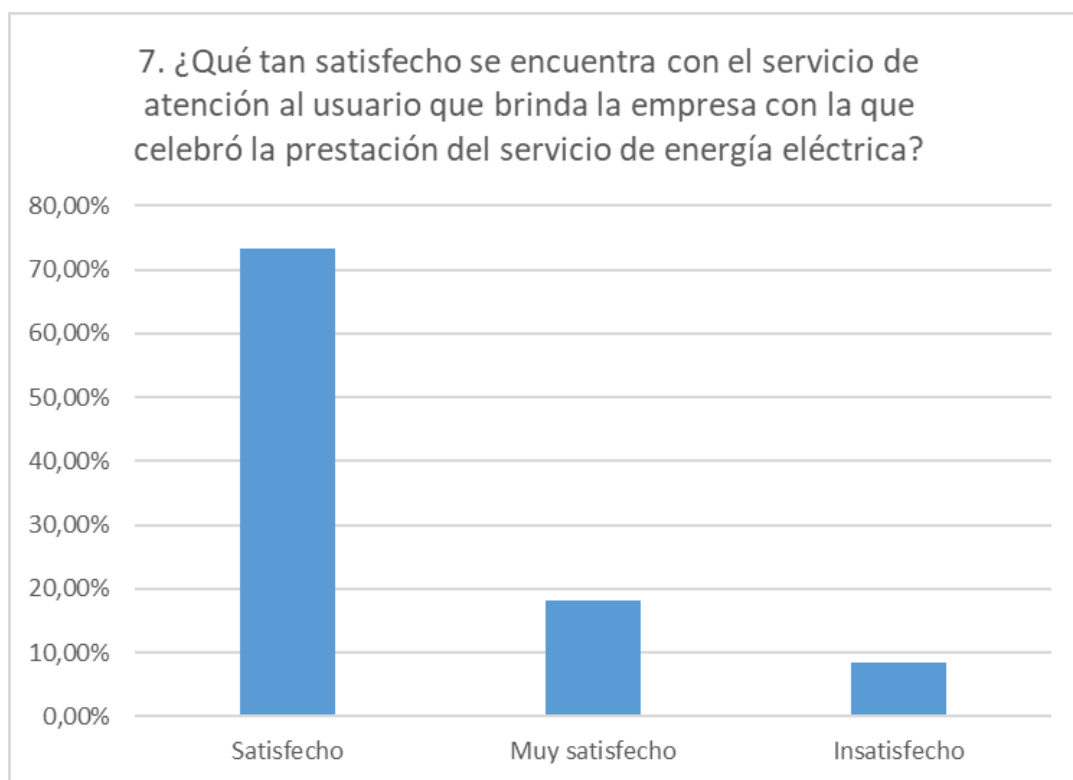


Figura 12. Evaluación de la Satisfacción con el Servicio de Atención al Cliente

Fuente: Elaboración propia.

En la encuesta, 92.3% de los encuestados confirmaron que recomendarían los servicios del prestador de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, mientras que 7.7% no lo harían. Esto indica un alto nivel de recomendación, con la mayoría de los usuarios satisfechos con el servicio (Figura 13).

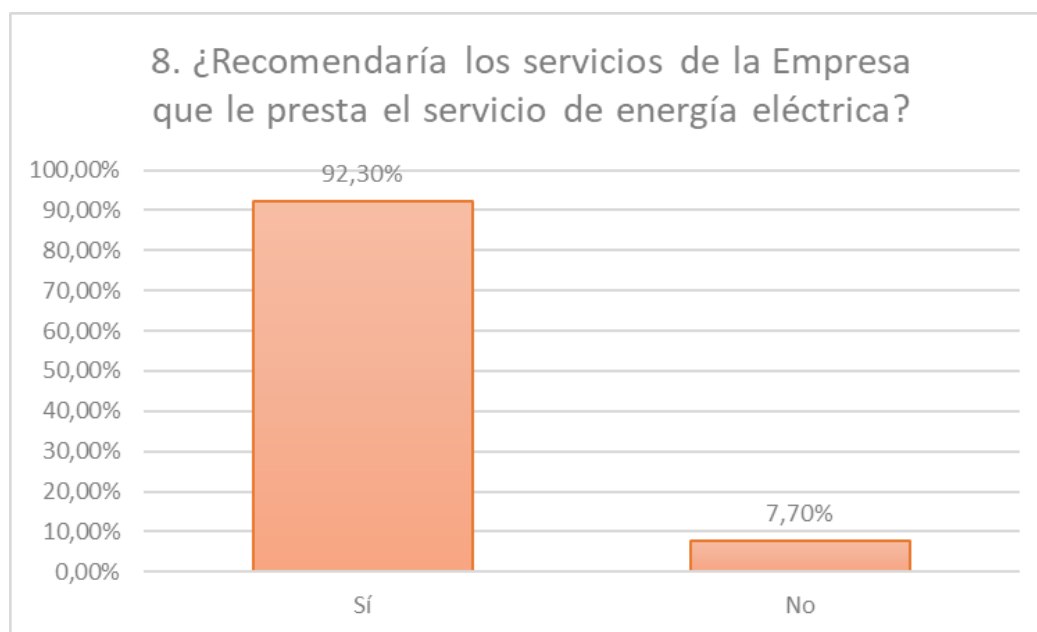


Figura 13. Proporción de Usuarios que Recomendarían los Servicios Prestados por la Empresa Comercializadora de Energía Eléctrica.

Fuente: Elaboración propia.

Los actos generan ruptura en las condiciones de calidad de atención en servicio al cliente, se identificaron en las observaciones y sugerencias de la encuesta así:

1. Falta de personal para la atención del usuario
2. Agilizar el trámite requerido
3. Demorada en la atención
4. No atienden adecuadamente al usuario lo hacen con afán
5. No dan soluciones efectivas a las solicitudes.
6. No se tienen habilitada la instalación física adecuada sobre atención preferencial.
7. Falta capacitación a los usuarios del sector rural con relación a la prestación del servicio.

8. No se presta servicio de atención al usuario en la noche y fines de semana.
9. Se debe mejorar los canales de comunicación e información porque hay cobros en la factura de varios conceptos que el usuario no conocen.
10. no está habilitado en el servicio de WhatsApp temas de facturación que ayuden a la corrección oportuna de las facturas.
11. Se debe crear más centros de atención al usuario sobre todo para el sector rural
12. Hacer más público y conocido los canales de atención al usuario.
13. falta cordialidad con el usuario.
14. Pronta resolución y efectividad en las respuestas a través de los canales virtuales.
15. Se deja al usuario mucho tiempo en la línea o no contestan las llamadas.
16. Al hacer uso de los canales telefónicos y de WhatsApp, no contestan o dejan al cliente en espera por mucho tiempo, y cuando contestan por WhatsApp nunca llegan al sitio a realizar la revisión técnica solicitada.
17. Creación de sede virtual para descargar historias de las cuentas y las últimas cinco facturas.
18. Eficacia, calidad humana, respeto en el tiempo del usuario y empatía en la atención al usuario, trabajo con las comunidades no solamente preocuparse por los tiempos de respuesta de las PQR's.
19. Las respuestas en las ventanillas de atención al usuario no son claras sino evasivas.

20. Extemporaneidad en las respuestas escritas.

En conclusión con los datos arrojados en la encuesta se puede verificar que las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica de Boyacá incluía EBSA S.A E.S.P. que es la empresa que tiene el mayor flujo de usuarios en el departamento, han mejorado en la calidad de atención al usuario, esto se debe a que en la pandemia se dieron directrices por el Gobierno Nacional con el tema de la virtualidad de las PQR's, conllevando a que las empresa implantarán estos mecanismos reflejándose más interacción entre usuario – empresa, en virtud a que, antes de la pandemia las personas utilizaban con más frecuencia las ventanillas de atención al usuario que permanecían congestionadas, hoy en día ya se utilizan los diferentes canales como plataformas virtuales, correos oficiales, WhatsApp, lo que conlleva a una interacción más oportuna.

Sin embargo, hay mucho por mejorar, toda vez que, en la encuesta aleatoria poblacional de 143 usuarios entrevistados, se identificó que personas con un porcentaje de 30% presentan inconformismo con la atención al usuario, al arrojar calificaciones aceptables, regular y deficiente, como se pudo evidenciar en las observaciones y sugerencias de la encuesta, se debe mejorar la prestación del servicio y la comunicación entre usuario y empresa.

Capítulo II. Consecuencias que ocasiona la indebida respuesta a la solicitud de un usuario.

Como se pudo identificar en el desarrollo de la encuesta aleatoria poblacional con 143 encuestados en varios municipios del Departamento de Boyacá, existen variables que ocasionan la indebida respuesta a la solicitud de un usuario en sede empresarial, las cuales ya se encuentran identificadas y resaltemos las más importantes así:

2.1. Falta de personal para la atención del usuario

De conformidad con lo establecido en la ley 142 de 1994, Art. 153, las Empresas de servicios públicos domiciliarios en el Departamento de Boyacá, deben tener constituida la Oficina de Servicio al Cliente y contar con el personal idóneo para la atención de PQR's personalizada en las ventanillas de atención al usuario, para que no se presente demora en la atención o se atienda con afán conllevando a una respuesta que no sea efectiva, amable y congruente a la petición, que conlleva a no dar solución de fondo al caso planteado e inconformismo del usuario, situación ésta que afecta la imagen de la prestadora del servicio, el inconformismo del usuario en la atención y desarticulación en la comunicación afectiva.

Es así que, la oficina jurídica de la Superintendencia de servicios público-domiciliarios en Concepto SSPD 11 del 12 de enero de 2023 sostuvo lo siguiente:

“En el caso de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos, es fundamental (sic) que se preste atención personalizada y directa a cada uno de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y que la respuesta a sus solicitudes sea pronta, oportuna y cualificada. De igual forma, de acuerdo con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 153 de la Ley 142 de 1994,

las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos deben llevar una relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron a las mismas.

Por otra parte, en orden a garantizar los derechos de los usuarios, las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos deben estar abiertas al público todos los días hábiles y las empresas fijarán en el contrato de condiciones uniformes todas las condiciones de funcionamiento de dichas oficinas. En cuanto a su organización, aunque el régimen de servicios públicos no determina la estructura organizacional de las Oficinas de PQR'S, ni su ubicación dentro de la organización de las empresas, debe tenerse en cuenta que, dada la importancia de la labor desarrollada por las Oficinas de PQR'S, esas Oficinas deben ser del más alto nivel en la empresa, y las personas que las dirijan, así como las encargadas de resolver las peticiones, quejas y recursos deben ser profesionales capacitados con el fin de brindar buena atención y respuestas oportunas y de fondo” (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2023).

Como se puede identificar, se debe contar con el personal suficiente para la atención de las PQR's de manera presencial que es uno de los canales habilitados por las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, para dar respuesta de fondo y concreta a la solicitud del suscriptor o usuario.

2.2. No se tienen habilitada la instalación física adecuada sobre atención preferencial.

Toda entidad estatal y privada en el estado Colombiano debe garantizar la atención de manera preferente, a todos los adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, es así que la ley 1171 del 07 de diciembre 2007, en su artículo 9 establece la creación de una ventanilla preferencial para la atención a las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen y para el caso de los discapacitados se debe tener

acondicionadas rampas para su acceso a las oficina de atención al usuario y estacionamientos accesibles debidamente señalados . Decreto Reglamentario 1538 de 2005, capítulo 3, artículos 9 y 10, Sentencia T-269/16 (Corte Constitucional de Colombia, Sentencia T-269/16, 2016).

De conformidad con lo anterior las Empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, deben tener habilitadas las ventanillas preferenciales de atención al usuario. Lo que se evidencia en la realidad es que no existe una ventanilla señalizada para la atención preferencial, sino que en los digiturnos se tienen establecidos turnos para las personas preferenciales, una vez sacan su ficha preferencial, inmediatamente una de las ventanillas lo llama, todo esto esta sistematizado, sin embargo hay personas que no saben diligenciar el turno quedando agendados como un usuario no preferencial, esto debe ser corregido en las oficinas de servicio al cliente para mejor orientación al cliente preferencial.

2.3. No se presta servicio de atención al usuario en la noche y fines de semana

Las Empresas de Servicios públicos domiciliarios cuentan con las líneas de atención al usuario las 24 horas de los 7 días de la semana. para el caso de la Empresa de Energía de Boyacá S.A E.S. P que es la que más tienen cobertura de usuarios en el Departamento de Boyacá tiene habilitados los siguientes canales así:

- i) Virtuales: Plataforma virtual EBSA www.ebsa.com.co, Enlace <https://pqrl.ebsa.com.co>, correos electrónicos: servicioalcliente@ebsa.com.co – documentacion@ebsa.com.co
- ii) Presenciales: Centros de Servicio al Cliente en las instalaciones de EBSA , con horario específico laboral.

- iii) Telefónica; Línea 018000999115 y Chat WhatsApp 3102831747, para reporte de fallas en la prestación del servicio. 24 horas – 7 días de la semana, se trabaja por turnos en el Call Center.

Lo que se puede identificar y de acuerdo con la encuesta realizada, si bien es cierto estos canales están a disposición del público y los usuarios, no son tan efectivos, por cuanto las solicitudes presentadas en las ventanillas de atención al usuario carecen de personal suficiente, la atención en muchas de las veces no es coherente con lo solicitado por el usuario, lo anterior debido a la premura del tiempo y el flujo de usuarios a atender, conlleva a que los funcionarios de ventanilla atiendan de forma rápida sin dar solución de fondo a lo solicitado. Así mismo, se identificó que, en las líneas de atención a la cliente telefónica y de WhatsApp, no prestan un servicio adecuado dejando al cliente por largo tiempo en espera y si contestan no atienden la solicitud en sitio cuando se debe realizar visitas técnicas.

Sin embargo, es importante aclarar que, la línea de WhatsApp únicamente recepciona la solicitud y automáticamente se genera una respuesta informando al usuario un radicado y que queda en espera de ser atendida por el personal técnico, es aquí en donde el usuario en su encuesta informa que nunca atienden la visita, esto puede ser porque el usuario informa de una falla en la prestación del servicio y la cuadrilla se desplaza al punto que genera la ausencia del servicio (transformador) realizando las maniobras técnicas para restablecer el servicio, luego no tiene contacto con el usuario, situación ésta que debe mejorar la prestadora del servicio, comunicándose con el usuario para confirmar que su vivienda ya tiene servicio de energía restablecido, lo anterior, en virtud a que se puede presentar un daño interno en las instalaciones de la vivienda del usuario y la cuadrilla se acerca al transformador evidenciando que el servicio esta normal, deja la consigna en el evento y cierran el caso, quedando el usuario aún sin servicio, es por ello que todo esto debe

mejorar en el sentido de la comunicación entre las partes para que existe una debida atención a la solicitud.

2.4. Mejoramiento canales de comunicación e información contenido de la factura.

La información del contenido de las facturas de venta de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá y en general en todo el país, se encuentra detallado en cada uno de los recibos de energía, así mismo se debe tener esta información en las plataformas de las empresas como acceso de información y para que el usuario pueda entender el contenido, conceptos, tarifas y consumos, así como el cobro respectivo.

La Empresa de Energía de Boyacá S. A. E.S.P. “EBSA”, tiene habilitada en la plataforma virtual www.ebsa.com.co, Preguntas y Respuestas frecuentes- Proceso de Facturación, relacionada con el contenido de la factura del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, en donde se explica los componentes del costo unitario de la prestación del servicio, cobro de contribución, definición de pago inmediato, mensajes de suspensión del servicio, concepto de compensaciones, consumo promedio, cobro de aliados, impuesto de alumbrado públicos, desviaciones significativas entre otros en el siguiente enlace: https://www.ebsa.com.co/entidad/preguntas_frecuentes.

Si bien es cierto, EBSA tiene habilitada las preguntas y repuestas frecuentes relacionados con la facturación del servicio en donde explica cada detalle de los conceptos facturados, también lo es que este enlace no es conocido por los usuarios del servicio de energía eléctrica, sobre todo en el caso de los usuarios que aún no están familiarizados con los temas virtuales, es por ello, que es considerable que todas las empresas de servicios públicos en el país, incluido el Departamento de Boyacá, ésta información deben mantenerla con más visibilidad y mayor acceso en sus

plataformas virtuales, con la información de contenido de la factura, todo lo anterior, para mayor claridad y entendimiento, sin embargo, es claro que en la realidad de los hechos esto no le conviene a las prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en el sentido que, los suscriptores o usuarios tengan mayor conocimiento de los conceptos aplicados en las facturas del servicio de energía, por cuanto, el usuario si tiene el debido conocimiento y si no está conforme, eleva el número de peticiones en las empresas.

2.5. Habilitar en el servicio de WhatsApp para presenta peticiones de facturación.

El servicio de Chat WhatsApp 3102831747, habilitado por EBSA para los usuarios del servicio de energía eléctrica, esta parametrizado para atender las solicitudes relacionadas con la falla en la prestación del servicio, en donde se genera un radicado y se le informa automáticamente el cliente que su solicitud fue asignada al funcionario para atender el caso, luego por este medio no se da ninguna respuesta a los usuarios del servicio de energía eléctrica.

Con lo anterior, se evidencia que el servicio Chat WhatsApp 3102831747, lo que presta es un servicio ágil para atención al usuario de los eventos reportados por fallas en la prestación del servicio, pero no es un canal habilitado para interactuar en la presentación de peticiones y sobre todo en el caso de reclamaciones por facturación, toda vez, que la empresa prestadora del servicio tendría que tomar los mecanismos para que el servicio de WhatsApp se conformara con una fuente de recibir peticiones y poderlas responder por el mismo medio, siempre y cuando el documento cumpla con los parámetros establecidos en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 del 2012, el documento debe ser original, es decir que exista una garantía confiable de que se ha preservado en su formato original, esto de conformidad con las mejores prácticas internacionales

Lo anterior, teniendo en cuenta que los temas de facturación del servicio de energía eléctrica, si no tienen una respuesta de fondo, adecuada y una debida notificación al usuario, se puede incurrir en un silencio administrativo positivo, generando amonestaciones o multas excesivas a las empresas prestadoras del servicio público domiciliario, luego el servicio que se presta por la línea de WhatsApp es para temas muy puntuales que no requiera de agotamiento de recursos legales. Además, no existe norma que regule los derechos de petición a través de redes sociales, como lo sostiene el concepto. Concepto 337111 de 2011 Departamento Administrativo de la Función Pública (Departamento Administrativo de la Función Pública, Concepto 337111, 2021)

2.6. Creación centros de atención al usuario en el sector rural

La Superintendencia de Servicios Públicos en el concepto unificado No. 15, relacionado con la defensa de los usuarios en sede de las empresas ha sostenido que, las empresas de servicios públicos deben facilitar a los usuarios a través de puntos satelitales, la recepción, trámite y respuestas a las PQR's en los sitios en donde no tengan oficinas físicas o presenciales, aclarando lo siguiente:

“las empresas de servicios públicos no están obligadas a constituir Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos en cada lugar geográfico del territorio colombiano donde presten el servicio. Lo anterior, por cuanto el derecho del usuario a reclamar ante las empresas de servicios y a que sus inquietudes se solucionen de manera oportuna y dentro de los términos de ley, no se concreta por el hecho de que las empresas tengan una oficina de recepción de quejas en cada lugar donde presten servicios; el propósito de la norma- se insiste- es que quien reclama obtenga una solución efectiva lo cual no se logra con la sola recepción de la petición, entre otras cosas porque no

siempre quien recibe la solicitud dispone de la información necesaria para la toma de decisiones.”
(Superintendencia de Servicios Públicos, Concepto Unificado No. 15, 2010).

Teniendo en cuenta el concepto unificado N. 15 de la Superservicios, es claro que, no hay necesidad de centros de atención al usuario en el sector rural, en virtud a que cuentan con las herramientas tecnológicas para recepcionar y atender las PQR's de los clientes del sector rural, a través de las plataformas virtuales y los correos electrónicos oficiales para atender las solicitudes.

La Empresa de Energía de Boyacá, tiene habilitadas oficinas de atención al usuario en las 8 zonas y seccionales del Departamento de Boyacá que están situadas en Zona Centro: Tunja, Villa de Leyva, Miraflores, Tibana, Samacá, Sugamuxi, Tundama, Norte, Oriente, Occidente, Ricaurte y Puerto Boyacá, además de lo anterior, los funcionarios de los 123 Municipios atienden las solicitudes de los clientes subiéndolas a la plataforma o enviándolas a más tardar al día siguiente a la seccional o zona correspondiente para la atención respectiva.

Dentro de estos puntos de atención al usuario se atienden a todos los usuarios del sector rural, sin embargo, es importante que los usuarios de sector rural donde se les facilita el internet, se familiaricen con los temas de virtualidad para mayor agilidad en la presentación de las solicitudes, pues como se puede ver los puntos de atención al usuario se encuentran ubicados en sitios estratégicos y cabeceras del municipio, siendo muy complejo para las empresas prestadoras del servicio al cliente tener habilitadas oficinas en el sector rural por costos.

2.7. Hacer más público y conocido los canales de atención al usuario.

Efectivamente es necesario que las empresas prestadoras de servicio público domiciliario en el Departamento de Boyacá, incluida la Empresa de Energía de Boyacá quien tiene el mayor cobertura de usuarios del servicio de energía eléctrica, hagan público sus canales habilitados de atención al usuario, con el fin de descongestionar las ventanillas de atención al usuario en las instalaciones físicas; además de lo anterior para que los suscriptores o usuarios tengan más acceso a los diferentes canales para atender las solicitudes, peticiones, quejas y recursos, actividad de difusión que pueden realizar las empresas a través de las redes sociales, campañas publicitarias y radiales.

Es de anotar que las empresas no realizan estas actividades, únicamente habilitaron sus plataformas virtuales, pero no informan qué otros medios electrónicos existen, como por ejemplo los correos institucionales, en este tema deben trabajar más las empresas para poder tener conocimiento de las inquietudes e inconformismo de los clientes que conllevan a una ruptura entre las partes, por falta de comunicación asertiva entre usuario y empresa, pues al poder los usuarios hacer uso de varios de los canales habilitados, es más fácil para ellos acceder a presentar sus solicitudes.

2.8. falta cordialidad con el usuario

La Cordialidad en las oficinas de servicio al cliente, es fundamental para la interacción entre las partes usuario- empresa, las personas encargadas de realizar la actividad de atención al usuario deben estar capacitadas para desempeñar estos cargos, pues se debe contar con la mayor disposición para atender y dar seguridad al usuario que, su inquietud o petición va a hacer recibida y atendida, es claro que, cuando se es cordial en la atención de un servicio, genera confianza para

que el usuario puede presentar su petición queja o reclamo sin alterarse y con la seguridad de que va a tener una buena atención.

Es importante tener en cuenta que las oficinas de Servicio al Cliente es la imagen principal de la entidad que presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, motivo por el cual, esta actividad se debe desarrollar con base a valores de respeto, tolerancia, disposición, escucha asertiva, lenguaje positivo y entendible, respuestas claras y concisas, medidas proactivas, todo intercambio de comenzar con un saludo que debe realizar el funcionario de atención al cliente, en virtud a que muchas de las veces los clientes o usuarios llegan indispuestos a realizar sus reclamaciones, máxime cuando duran varias horas en espera para ser atendidos.

Si hay sencillez, amabilidad y la gentileza en la atención al usuario, rompe el hielo entre las partes para tener una interacción y comunicación asertiva, siempre se debe atender al cliente con respeto, amabilidad y buena disposición, pues toda Empresa debe tener constituidos los valores corporativos como la honestidad, transparencia, orientación al cliente, calidad y responsabilidad social, que ayudan a construir cultura empresarial en la que los usuarios del servicio o producto pueden confiar.

EBSA S.A E.S.P como empresa prestadora del servicio público domiciliario con mayor número de usuarios en el Departamento de Boyacá, tiene incorporado en la compañía 6 valores corporativos que se detallan a continuación: compromiso, integridad, respeto, seguridad, trabajo en equipo y vocación de servicio, valores éstos que, deben tener en cuenta los trabajadores de planta de la empresa y los contratistas que ejercen trabajos relacionados con atención al usuario en campo, como por ejemplo cuando realizan la actividad de recuperación de pérdidas y deben

realizar visitas técnicas las viviendas de los usuarios, momento en el cual, inicia interacción entre usuario y empresa.

En la realidad de los hechos y de acuerdo con la encuesta, se presenta inconformismo con la cordialidad hacia el usuario en la atención al usuario por los diferentes canales oficiales de las empresa de servicios públicos domiciliarios, es así que muchas de las veces los funcionarios de ventanilla en atención al cliente, no son rotados para ejercer esta actividad o no están capacitados para la atención del usuario, desarrollando su trabajo mecánicamente sin tener empatía con el usuario, conllevando a una ruptura en la relación empresa- usuario, por cuanto, no hay escucha asertiva, amabilidad y respeto con el usuario, no obstante lo anterior, las respuestas son evasivas y atienden con afán, estos comportamientos deben ser evaluados por las empresas para mejorar la imagen y relación con el usuario o cliente del servicio de energía eléctrica (EBSA, 2024).

2.9. Pronta resolución y efectividad en las respuestas a través de los canales virtuales.

La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, es así que el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 que regula el tema de derecho de petición establece que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*. Como lo establece la misma norma en comento, los usuarios tienen el derecho de obtener pronta resolución, es decir, que las autoridades públicas y privadas no deben esperar hasta el límite del vencimiento de las respuestas a las peticiones, si la respuesta se puede proferir de fondo mucho antes de los términos de vencimiento sería lo ideal para el peticionario.

Ahora bien, en la práctica las empresa públicas y privadas como es el caso de EBSA S.A E.S. P, por el flujo de trabajo están dando respuesta en el límite de los términos regulatorios y legales, situación ésta que genera inconformismo con el peticionario y genera riesgo de una respuesta extemporánea.

Con el sistema virtual, es más ágil que la respuesta llegue al usuario del servicio de energía eléctrica, por cuanto se da respuesta por la misma plataforma en que ingres la PQR y se realizando la notificación virtual al correo electrónico registrado por el peticionario, para el caso de la Empresa de Energía de Boyacá, se tiene creada la plataforma ORFEO, en donde se registran todas las PQR de los usuarios, bien sea que lleguen físicamente por ventanilla, por los correos electrónicos oficiales documentacion@ebsa.com.co – servicioalcliente@ebsa.com.co o por la misma plataforma, se genera un radicado automático y según la clase de solicitud registra de forma automática los términos de respuesta y fecha de vencimiento para mayor control de las personas responsables en dar alcance a las PQR'S, cuando se pasa para la firma digital o de QR, una vez, es firmada automáticamente genera el radicado de salida, y por esta misma plataforma de ORFEO, se envía la respuesta al usuario generándose una notificación electrónica certificada por correo oficial 472, sin embargo, al darse respuesta el último día puede generar un riesgo de extemporaneidad, como por ejemplo cuando falla el sistema.

De conformidad con lo anterior, si bien es cierto se tienen plataformas virtuales para el trámite y respuesta de las PQR's de los usuarios, es fundamental que se dé pronta resolución, de fondo y se genere la debida notificación.

2.10. Extemporaneidad en las respuestas escritas

El Silencio Administrativo Positivo lo define la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como: *“(...) figura jurídica contemplada en la ley. En relación con los servicios públicos domiciliarios aplica en favor del usuario cuando las empresas prestadoras no dan respuesta a sus peticiones, quejas o reclamos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación, o cuando la respuesta no resuelve su reclamación.* Así mismo la Superservicios sostienen que, el usuario debe solicitar a la superintendencia investigar al prestador y reconocer el silencio positivo a favor del usuario (Superintendencia de Servicios Públicos, Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-16).

La Oficina Jurídica de la SSPD en uno de sus conceptos, sostuvo que el prestador del servicio público domiciliario pierde competencia para pronunciarse sobre la petición, queja o recurso que hubiera presentado el suscriptor o usuario y de realizar la respuesta no surte ningún efecto.

También manifestó que, cuando se encuentra en trámite el recurso de apelación ante la Superservicios y se identifique: 1. Que el apelante invoca el silencio administrativo positivo, 2. Que la Superservicios encuentre que en la petición inicial o el recurso de reposición presuntamente se configuró un silencio administrativo positivo, se suspenderá el trámite del recurso de apelación para que se inicie la investigación por silencio administrativo positivo, y si en el desarrollo de la investigación se concluye que, se configuró el acto ficto positivo, la Superservicios se inhibirá de conocer del recurso de apelación. CONCEPTO 439 del 15 de julio de 2022 (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Concepto 439 de 2022).

En el concepto enunciado, de igual forma, se enuncia que se dará apertura a la investigación del silencio positivo administrativo, cuando el suscriptor o usuario solicite ante el prestador del servicio público domiciliario los efectos del acto administrativo positivo y es negado concediéndosele los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, la Superservicios se abstendrá de conocer el recurso de apelación y dará apertura a la investigación por silencio administrativo positivo.

Conforme a lo anterior, las Empresas de servicios públicos domiciliarios vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, están en la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación, pasado este tiempo, salvo que se demuestre que se dio apertura a la practicas de pruebas o que el suscriptor o usuario auspició la demora, las empresas dentro del término de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo (Decreto 2150 de 1995, Artículo 123; Decreto 2223 de 1996, Artículo 9).

Si la prestadora del servicio público domiciliario no declara en el término señalado el silencio positivo administrativo, el suscriptor o usuario podrá solicitar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el reconocimiento del silencio positivo administrativo de forma escrita o verbal y la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, motivo por el cual, es tan importante dar respuesta en términos legales, de fondo y realizar la debida notificación dentro de los términos señalados en la normatividad de servicios públicos domiciliarios (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Concepto 158 de 2023, marzo 28).

De esta manera y como lo contempla el concepto SSPD 158 del 28 de marzo de 2023, de conformidad con el numeral 1, artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, está facultada para imponer sanciones por violación a las normas que rigen la materia de servicios públicos domiciliarios que afecten al usuario, siempre y cuando no corresponda imponerla a otra autoridad, es así que, el artículo 81 de la norma citada, establece las clases de sanciones según la gravedad de la falta como la amonestación y la multa equivalente a 2.000 salarios mínimos legales vigentes, multas que ingresan al patrimonio del estado para programas de inversión social en temas de servicios públicos.

La sanción por silencios administrativos positivos a que se hacen acreedoras las empresas de servicios públicos domiciliarios por respuesta tardía, respuestas evasivas o que no son de fondo y la indebida notificación de las PQR'S, que conllevan a amonestaciones o multas dependiendo la naturaleza y la gravedad de la falta, están reguladas por la norma de servicios públicos domiciliarios y reglamentada por la Resolución SSPD-20231000267945 del 08 de mayo de 2023 (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2023).

Ahora bien, la Ley 1755 del 2015, que regula de manera general el derecho de petición no es aplicable en materia de servicios públicos domiciliarios, por cuanto tienen una regulación especial contenida en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996, que consagra el término que tiene la empresa prestadora de servicios para proferir respuesta a las peticiones PQR'S so pena de la aplicación del silencio administrativo positivo, sin embargo, para las solicitudes de documentos, información y consulta, se tiene en cuenta lo establecido el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y no opera el SAP.

De igual forma, y de conformidad con lo establecido en los artículos 43 y 44 de la Resolución CREG 075 de 2021, se debe dar trámite y respuesta a las solicitudes de factibilidad (disponibilidad del servicio) y Recibo Técnico (solicitud de conexión del servicio), dentro del término de 7 días hábiles a partir de la fecha de su recepción, por cuanto, el incumplimiento regulatorio puede ser sancionado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Es importante aclarar que, el silencio administrativo positivo en materia de servicios públicos domiciliarios procede en 3 eventualidades 1. Respuesta tardía, 2. Respuesta evasiva o no dar respuesta de fondo y 3. Por indebida notificación de la decisión empresarial. Además de lo anterior, procede únicamente en temas relacionados con negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación contemplados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, Concepto SSPD 502 del 03 de agosto de 2015 (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2015).

Como se puede evidenciar, las respuestas extemporáneas generan consecuencias graves como multas cuantiosas si no declaran el silencio positivo administrativo y el usuario lo solicita directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, aquí se generan 2 consecuencia, la primera la amonestación o multa impuesta a la prestadora del servicio público domiciliario y el reconocimiento del silencio administrativo positivo a favor del usuario.

En la práctica los usuarios del servicio desconocen la figura del silencio positivo administrativo, es por ello que las empresas les dan la respuesta extemporánea y negativa o muchas de las veces no les contestan a los usuarios esperando otra solicitud que sane la anterior petición que ya está fuera de términos legales y regulatorios para responder, es decir, falta mucho conocimiento por parte de los usuarios sobre las consecuencias que no le den respuesta oportuna,

de fondo, dentro de los términos legales y que exista la debida notificación, es decir que el usuario reciba la respuesta a su dirección física o al correo electrónico de conformidad con lo establecido en numeral 1 del artículo 67 del CPCA.

Una vez identificadas las consecuencias que ocasiona la indebida respuesta a la solicitud del usuario del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá, se puede concluir que, se debe mejorar muchos aspectos en las empresas de servicios públicos domiciliarios, desde la atención al usuario con la capacitación de relaciones públicas, empatía, respeto, cordialidad, pronta resolución congruentes a las solicitudes de los usuarios.

Así mismo, las Empresas de servicios públicos domiciliarios deben difundir los canales habilitados para la presentación de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, además de lo anterior, se debe dar hacer publicidad de contenido de las facturas del servicio de energía eléctrica, para que los usuarios tengan pleno conocimiento de ello y si no están de acuerdo puedan presentar sus reclamaciones, es importante saber qué es lo que se les está facturando.

Con lo anterior, se puede establecer que, la Empresa de Energía de Boyacá S.A E.S. P quien es el operador de red y tiene más usuarios legalizados, debe realizar un plan de mejoramiento en el área de servicio al cliente, utilizando herramientas que mejoren la calidad en la atención al usuario con un servicio, con atributos de calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad de la atención a las solicitudes de los usuarios, todo lo anterior, para que se mejore la relación entre usuario – empresa y la imagen de la compañía no se ve afectada, además de lo anterior y en el caso de la extemporaneidad de respuestas no sean acreedores de multas cuantiosas por sanciones impuestas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Con el plan de mejoramiento se busca desarrollar permanentemente una actitud de tolerancia, en donde la comunicación sea cordial y efectiva en la interacción que existe entre el usuario y la empresa, donde debe existir una comunicación abierta y asertiva, sin olvidar que los funcionarios de las empresas de servicios públicos deben actuar bajo los principios del código de ética que rige en la empresa.

La orientación al cliente es importantísima, debe existir empatía con el cliente o usuario para entender y comprender sus necesidades ofreciéndole diferentes alternativas de solución, así mismo explicar al solicitante el proceso que se realizará para solucionar su problema, todo esto es importante en las oficinas de atención al usuario, conllevando al mejoramiento continuo de restablecer las relaciones entre usuario y empresa, en virtud a que en la encuesta poblacional a 143 usuarios se pudo identificar que un 30% no está totalmente satisfecho con la atención al usuario y a sus solicitudes interpuestas en los canales habilitados por la empresa.

2.11. Mecanismos de Mejora

2.11.1. Aumento de Personal en las Oficinas de Atención al Usuario

Las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (ESPD) deben realizar una inversión en la contratación de más personal en las oficinas de atención al usuario. Esto ayudará a reducir los tiempos de espera y a atender de manera más eficiente las solicitudes y quejas de los clientes.

Realizar un análisis de la demanda de atención al cliente y ajustar la plantilla de personal en consecuencia, asegurando que haya suficiente personal disponible sobre todo en los periodos de facturación mensual en el sector urbano y trimestral en el sector rural, fechas en donde más se presenta reclamaciones por la entrega de la factura de venta de energía.

2.11.2. Selección de Personal Capacitado

Es fundamental seleccionar empleados que cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer un servicio al cliente de alta calidad. Esto incluye no solo el conocimiento técnico sobre los servicios, sino también habilidades interpersonales.

Implementar un proceso de selección riguroso que incluya entrevistas, evaluaciones de competencias y formación inicial, así como capacitación continua para el personal en habilidades de atención al cliente.

2.11.3. Fomento de la Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva entre el funcionario de atención al usuario y el cliente es crucial para resolver problemas de manera efectiva y mantener una buena relación. Esto implica escuchar activamente y responder de manera clara y respetuosa.

Capacitar al personal en técnicas de comunicación efectiva y asertiva, fomentando un ambiente donde los clientes se sientan escuchados y valorados.

2.11.4. Desarrollo de Empatía con el Usuario

Promover la empatía con el usuario es esencial para comprender sus necesidades y preocupaciones. La empatía permite a los empleados conectar emocionalmente con los clientes, lo que puede resultar en un mejor servicio y mayor satisfacción.

Incluir en la formación del personal módulos sobre empatía y manejo de emociones, así como talleres prácticos donde se simulen situaciones reales de atención al cliente.

2.11.5. Uso Efectivo de Canales de Comunicación

Hacer uso de medios de comunicación masivos, redes sociales y boletines informativos para mantener a los clientes informados sobre cortes de servicio, trabajos de mantenimiento y detalles de las facturas. Esto no solo ayuda a prevenir quejas, sino que también mejora la percepción de la empresa.

Establecer un plan de comunicación que contemple el uso regular de redes sociales, correos electrónicos, y mensajes de texto, asegurando que la información sea clara y accesible. También se pueden organizar campañas de sensibilización para educar a los usuarios sobre cómo interpretar sus facturas y la importancia de los anuncios de mantenimiento.

Capítulo III. Derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios a la luz de la ley, la jurisprudencia de la corte constitucional y otros conceptos.

3.1. Constitución Política de 1991 y Norma de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los derechos de los consumidores y usuarios se encuentran contemplados en la Carta Magna al consagrar que, la ley regulará el control, calidad y comercialización de los bienes y servicios, generando responsabilidades cuando se afecten derechos fundamentales con la prestación de los servicios prestados a los consumidores y usuarios (Constitución Política de Colombia, Artículo 78), así mismo, en materia de servicios públicos domiciliarios establece que, los servicios públicos domiciliarios son inherentes a la finalidad social del Estado, motivo por el cual, el Estado es quien debe asegurar su prestación eficiente, regulando las normas necesarias de cobertura, calidad, tarifas y contribuciones, además de lo anterior, debe ejercer el control y la vigilancia de los servicios públicos esenciales (Constitución Política de Colombia, Artículo 365, Artículo 367),

Es así como, el día 11 de julio de 1994 fue expedida la Ley 142 de 1994, régimen especial de los servicios públicos domiciliarios, procediendo el estado a intervenir en los servicios públicos para garantizar la prestación eficiente del servicio de forma ininterrumpida, con amplia cobertura y un sistema que, compensen la carencia en la capacidad de pago de los usuarios (Ley 142 de 1994, Artículo 2, numerales 2.1,2.2,2.4, 2.5).

De igual manera, dio competencia a los municipios de todo el territorio nacional para asegurar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, y telefonía pública básica conmutada, por empresas de servicios públicos del sector público, mixtas o privadas, asegurando la participación de los usuarios en la gestión y

fiscalización de las entidades que prestan los servicios públicos en el municipio, otorgando subsidios a los usuarios de menores ingresos, con cargo al presupuesto del municipio (Ley 142 de 1994, Artículo 5, numerales 5.1,5.2,5.3).

Del mismo modo, en la norma especial de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados claramente los derechos de los usuarios, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y las demás normas concordantes en la materia, es por ello, que la norma en comento, les da derecho a los usuarios de:

1. obtener la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos en los términos y plazos que fije la Comisión reguladora correspondiente.
2. Escoger libremente el prestador del servicio y el comercializador
3. Obtener un servicio con calidad
4. Solicitar y obtener información completa y oportuna de las actividades y operaciones directas o indirectas que se realizan para prestar el servicio público domiciliario, siempre y cuando no sean de carácter de reserva de la entidad o empresa prestadora.

Así mismo, el legislador dejó plasmado que, las Comisiones de Regulación como la CRAG y la CREG en el ejercicio de las funciones, no podrá desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la ley. (Ley 142 de 1994, Artículo 9, numerales 9.1,9.2.9.3,9.4, párrafo).

Por otro lado, se establece en la misma ley de servicios públicos el control social de los servicios públicos domiciliarios denominados "Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios", los cuales son creados por iniciativa de los usuarios,

suscriptores o suscriptores potenciales, por un período de dos (2) años, pero podrán continuar desempeñando sus funciones mientras se renueva, quienes establecen su propio reglamento y la participación personal en las reuniones de conformidad con la fecha y hora señalada en donde se levantará el acta respectiva.

Sin embargo, para ser miembro del Comité de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios, se requiere ser usuario suscriptor o suscriptor potencial del respectivo servicio público domiciliario que vaya a vigilar, además de lo anterior, por decisión mayoritaria elegirán al vocal de control por un periodo de dos (2) años, pero podrán continuar en ejercicio de sus funciones hasta tanto no se realice nueva elección, los vocales de control con los garante de la protección de los derechos de los usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, ayudándolos a defenderlos y a que se cumplan.

De igual manera, los alcaldes de cada municipio o distrito deben velar por la conformación de los comités, quien garantizará que por lo menos en cada municipio debe existir un comité de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios. (Ley 142 de 1994, Artículo 62, modificado por la Ley 689 de 2001, Artículo 10)

Para garantizar aún más los derechos de los usuarios, el legislador incorporó en la norma especial de servicios públicos domiciliarios la defensa de los usuarios en sede de las empresas de servicios públicos domiciliarios, enunciando los parámetros legales de la presentación de las peticiones, quejas y recursos relacionados con el contrato de prestación del servicio público domiciliario, así como la interpretación, términos de respuesta y debida notificación, resaltándose que dentro de ésta defensa de los usuarios las personerías municipales, deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

Con relación al término legal de respuestas a las peticiones y recursos presentadas por los suscriptores o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, la norma ha establecido que los términos empiezan a correr a partir del día en que se presentan la PQR ante el prestador, aclarando que, la Ley 142 de 1994, no establece los términos de las peticiones de documentos y de información, así como las de consulta se resolverán conforme a lo previsto en la ley de Derecho de Petición que recopilo lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo CPACA, es decir, que para las peticiones de documentos, información y consulta se tomaran los términos de los diez (10) días hábiles y treinta (30) días hábiles a partir del día siguiente a la radicación de la solicitud. (Ley 142 de 1994, Artículo 158, Ley 1755 de 2015, Artículo 14.)

Con Relación al recurso de apelación, éste se debe interponer como subsidiario al de reposición en un mismo escrito ante la empresa prestadora del servicio público, quien decidirá en primera instancia el recurso de reposición y compulsará copia del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se pronuncie del recurso de Apelación. En cuanto al tema de notificación de las decisiones empresariales, se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA. (Ley 142 de 1994, Artículo 158, 159, modificado por la Ley 689 de 2001, Artículo 20).

Como se puede evidenciar desde la Constitución Política de 1991, 142 de 1994, Ley 689 de 201, se protegen los derechos de los usuarios o consumidores de los servicios públicos domiciliarios, dándoles su categoría relevante en la protección de la prestación del servicio, que como se enunció debe ser eficiente, continua y de gran cobertura, para satisfacer las necesidades de los usuarios, sin que existe posición dominante. De igual manera se identifica que, se da

participación a los usuarios en la gestión y fiscalización de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios a través del Comité de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios, así como el derecho de presentar sus peticiones quejas y recursos sobre la prestación del servicio y la facturación y cobro de ese servicio, quiere decir esto que, que la Constitución y las normas especiales de servicios públicos domiciliarios dan plena garantía en el reconocimiento y protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios.

3.2. Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios

Es importante traer a colación el Decreto 1842 del 22 de julio de 1991 “Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios”, expedido por el presidente de la república de la época doctor Cesar Gaviria Trujillo, en este Estatuto se establece los derechos más relevantes de los usuarios así:

- El acceso de los servicios públicos domiciliarios
- La toma lectura individual, todo usuario tiene derecho a que se le cobre el servicio con base a la lectura registradas en el equipo de medida.
- La liquidación del consumo y la facturación del servicio
- La entrega oportuna de la factura dentro de los cinco (5) antes del vencimiento.
- El derecho a solicitar la asesoría o la participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisiones técnicas a los medidores e instalaciones internas, en donde debe quedar constancia en un acta

firmada por el funcionario de la empresa, el suscriptor y/o usuario y el técnico particular si lo hubiere.

- El restablecimiento del servicio en caso de suspensión por mora en el pago dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago.
- En caso de que el suscriptor y/o usuario no pueda hacer uso del servicio público domiciliario por causa imputable a la empresa prestadora durante un término superior a veinticuatro (24) horas, tendrá derecho a un descuento del cargo fijo proporcional al tiempo que persista la ausencia del servicio, en los términos que establezca la Junta Nacional de Tarifas.
- Del derecho a presentar reclamaciones y quejas con base a lo establecido en el Capítulo III del Título I, Libro I, parte primera del Código Contencioso Administrativo, que regía en la época, otorgando responsabilidad a las personerías municipales y/o distritales en el asesoramiento para los suscriptores o usuarios en el procedimiento de reclamación, mediante la elaboración de un formato de reclamos o el diligenciamiento del mismo y la vigilancia de la conducta de los funcionarios de las empresas y del procedimiento adelantado para resolver el reclamo.
- La creación de los comités de reclamos para velar por las debidas respuestas a las reclamaciones de los usuarios, ejercer veeduría permanente a las oficinas encargadas de atender las reclamaciones de los usuarios y asesorar a los suscriptores o usuarios para la presentación de los reclamos entre otro.

Sin embargo, es de aclarar que, el Decreto 1842 del 22 de julio de 1991 “Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios”, perdió su vigencia, en el entendido que todo lo plasmado en el decreto en comento, se encuentra contemplado en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, en virtud, a que este artículo recoge los derechos consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario; es así que, la Superintendente Servicios Públicos Domiciliarios puso en conocimiento de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, la pérdida de vigencia del Decreto 1842 de 1991 basada en jurisprudencia reiterada del Consejo de Estado y argumentando que, la Ley 12 de 1994 fue expedida con posterioridad al Decreto 1842 de 1991 y regula de manera general las actividades relacionadas con los servicios públicos domiciliarios. (Circular 3, 2021, junio 21).

En contexto con lo anterior, para la época del 07 de septiembre de 2015, La Superintendente de Servicios Públicos, en documento dirigido a la Representante Sara Helena Piedrahita Lyons de la Comisión Tercera Constitucional Permanente del Congreso de la República, con relación a los comentarios del proyecto de ley No. 097 de 2015 que pretendía actualizar el Estatuto Nacional de Usuarios 1842 de 1991, aclaró la pérdida de vigencia del Decreto 1842 de 1991, en virtud a que los derechos de los usuarios regulados en dicho Decretos, se encuentran consagrados en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994 (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2015).

Lo anterior, en concordancia con el concepto unificado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios relacionado con el tema de la vigencia del Decreto 1842 de 1991, aclarando que, los diversos pronunciamientos de las altas Cortes han sostenido que no se encuentra vigente, partiendo del estudio del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 que consagra los derechos de los usuarios y el cual, incluyó los derechos de los servicios públicos en el Estatuto Nacional de Usuario (Superintendencia de Servicios Públicos, 2010).

En conclusión, Los derechos de los usuarios que estaban plasmados en el Estatuto Nacional del Usuario fueron incorporados en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, al sostener que, son derechos de los usuarios los , contemplados en la ley y los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario, pues con esta interpretación se conlleva a que el Decreto 1842 de 1991 fue fusionado con el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, luego se pierde la vigencia, pero los derechos de los usuarios siguen establecidos como lo regulo el Estatuto Nacional de Usuarios.

3.3. Jurisprudencia de la Corte Constitucional.

Los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en Colombia han sido objeto de un extenso desarrollo jurisprudencial por parte de la Honorable Corte Constitucional. Estos derechos se derivan de la interpretación y aplicación de la Constitución Política de 1991, específicamente en relación con los principios de dignidad humana, igualdad, solidaridad y la prevalencia del interés general. A continuación, se presenta un resumen sobre estos derechos.

3.3.1. Sentencia T-1225, veintidós (22) de noviembre de dos mil uno (2001), Magistrado

Ponente: Dr. Alfredo Beltrán Sierra, derecho al debido proceso y de petición,

El derecho de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991 y la ley 1755 de 2015, siendo el deber de las entidades públicas y privadas, así como los particulares, de cumplir los términos legales para las respuestas a las peticiones. Con referencia al Debido proceso contemplado en el artículo 29 de la Carta Magna garantiza el debido proceso que se debe aplicar en toda clase de actuaciones judiciales y administrativa, derechos fundamentales que tutelados por la Corte Constitucional.

En la presente sentencia, la propietaria de un local comercial ubicado en la ciudad de Cartagena dio en arriendo el inmueble y el inquilino no canceló durante varios periodos el servicio de energía eléctrica con una deuda de \$5.000.000, situación ésta que conllevó a la suspensión del servicio que realizó tardíamente la Electrificadora de la Costa S.A. E.S.P., dejando aumentar la deuda del servicio de energía, no obstante lo anterior, la empresa sustentó que, el arrendatario se reconectaba sin autorización lo que conllevó a suspensiones del servicio, una vez, el arrendatario hizo entrega del local comercial, no pudo ser arrendado nuevamente por falta del servicio de energía eléctrica.

La accionante elevó petición a Electrificadora de la Costa S.A. E.S.P, la cual fue contestada 9 meses después informándole que en calidad de suscriptora de la cuenta y propietaria del inmueble se debía cancelar el valor total de la deuda que dejó el arrendatario, bajo el argumento de la responsabilidad solidaria preceptuada en el artículo 130 de la ley 142 de 1994, situación ésta que, conllevó a la propietaria del inmueble a presentar Acción de Tutela para proteger los derechos fundamentales del debido proceso y el derecho de petición, así mismo que se le condonara la deuda dejada por el arrendatario. El Juez de tutela de primera y segunda instancias negaron la protección de los derechos invocados con el argumento que la Electrificadora estaba facultada conforme a la ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes de suspender el servicio por mora en el pago, el cual se restablecería hasta que se pagara la deuda, además de lo anterior la petición había sido resuelta.

La Corte Constitucional tutelo los derechos fundamentales al debido proceso y de petición, por cuanto, la Empresa prestadora del servicio, no suspendió en tiempo el servicio dejando acrecentar la deuda que pretendía cobrar a la propietaria del inmueble bajo la figura de la responsabilidad solidaria, es decir que la negligencia de la empresa la estaba pasando a la

propietaria quien es suscriptora y titular de la cuenta del servicio de energía eléctrica, por cuanto era deber de la empresa suspender una vez superado los tres meses de mora, así mismo, sustentó la Corte que la empresa no realizó las acciones judiciales penales por la reconexión sin autorización, resolviendo tutelar los derechos fundamentales y ordenando a la Empresa cobrar únicamente los 3 primeros meses de mora en el pago.

Con lo anterior, se puede evidenciar que la protección de los derechos fundamentales no comprende únicamente a los usuarios o consumidores, sino que se extiende a los suscriptores del servicio de energía, quienes son los propietarios de los inmuebles (Sentencia T-1225 de 2001).

3.3.2. Sentencia T-270/04, diecinueve (19) de marzo de dos mil cuatro (2004), Magistrado Ponente: Dr. Jaime Córdoba Triviño, Derecho a la defensa, debido proceso y presunción de inocencia Sanción Pecuniaria.

Toda actuación administrativa que se adelante en sede de las empresas de servicios públicos domiciliarios, deben garantizar el derecho a la defensa y el debido proceso, es así que esta sentencia se recogen diecisiete expedientes de Tutela, correspondiente a diferentes usuarios del servicio de energía eléctrica del sector urbano y rural del Municipio de Valledupar, en donde la Empresa ELECTROCARIBE S.A E.S.P. liquido multas en las facturas del servicio por anomalías en los equipos de medida y las instalaciones internas registradas en las actas de verificación en terreno, sin informar a los usuarios los cobros que se pretendían hacer antes de facturarse, para que pudieran ejercer su derecho a la defensa y el debido proceso.

La Empresa demanda ELECTROCARIBE S.A E.S.P, en calidad de demandada argumento que, de acuerdo con la naturaleza residual de la acción de tutela, no es procedente para controvertir una factura que liquide una sanción por fraude, por cuanto, los usuarios pueden hacer uso de la

actuación administrativa con la interposición de los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y posteriormente acudir a la jurisdicción contenciosa a través del mecanismo de control nulidad y restablecimiento del derecho, siendo improcedentes las acciones de tutela.

La Corte Constitucional una vez, realizada la reseña jurisprudencial, el principio de la buena fe y los lineamientos establecidos para garantizar el derecho a la defensa y el debido proceso, preceptuado en el artículo 29 de la Constitución Nacional, concluyó la procedencia de las acciones de tutela impetradas por los accionantes, por cuanto en el acto administrativo sancionatorio expedido por la Empresa prestadora del servicio, desconoció derechos fundamentales conexos a la actuación, al pretender que con el acto administrativo sancionatorio y el otorgamiento de los recursos legales, decididos en primera instancia por la Empresa y en segunda instancia por la Superservicios, era suficiente para garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa

Así mismo sostuvo la Corte que, desde el inicio de la constitución de la prueba denominada acta de visita, se vulneró el debido proceso y el derecho a la defensa, por cuanto se encontraba en letra muy pequeña el derecho de ser asistido por un electricista particular, situación ésta que el usuario no podía identificar, no obstante lo anterior, no era prueba suficiente para determinar que el suscriptor usuario era la persona que había realizado la anomalía, pues se podía presentar por un tercero, luego no era procedente una interpretación de responsabilidad objetiva, además de lo anterior, los usuario no tienen el pleno conocimiento jurídico que les permita entender que la elaboración del acta de anomalías genera de forma automática la apertura de una actuación administrativa, motivo por el cual, es deber de las empresas ilustrar y notificar debidamente la iniciación formal del proceso administrativo.

Bajo estos argumentos concluye la Corte Constitucional que se infringió los derechos fundamentales al debido proceso, a la defensa y a la presunción de inocencia. procediendo a revocar las sentencias proferidas y a ordenar a la ELECTROCARIBE S.A E.S. P a dejar sin efectos las actuaciones administrativas, procediendo a reanudarlas bajo los lineamientos del debido proceso y el derecho a la defensa.

En este fallo se visualiza claramente la protección de los derechos de los usuarios en los trámites administrativos que se generan por anomalías o fraudes en los medidores o instalaciones internas instalados en los inmuebles de los usuarios. (Sentencia T-270 de 2004).

3.3.3. Sentencia T-793, once (11) de octubre de dos mil doce (2012), Magistrada Ponente:

Dra. María Victoria Calle Correa, Derecho al debido proceso de los usuarios.

Los usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a que, se notifique de manera oportuna y debidamente los actos de suspensión, corte y terminación del contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, para que puedan ejercer su derecho de contradicción y defensa para que no se suspenda el servicio y no cause un desconocimiento de los derechos fundamentales de las personas de protección especial, así mismo a los hospitales o establecimientos especialmente protegidos, para no afectar las condiciones de vida de la comunidad.

Es así que, la Empresa ELECTROCARIBE S.A E.S.P el día 08 de febrero de 2012, suspendió el servicio en el sector Ríos de Agua Viva, de acuerdo con la solicitud del Gobernador del Atlántico de no instalar redes y suministrar servicio de energía eléctrica a los predios sustentándola con la Certificación de EDUMAS firmada por la secretaria de Planeación del Municipio de Soledad, que determinaba que, los predios en los cuales se encuentran los

asentamientos La Joya y Ríos de Agua Viva, se construyeron unas viviendas sin el lleno de los requisitos legales, además de ser un predio donde el uso del suelo es institucional y no es compatible el desarrollo de vivienda conforme al POT, certificación fue socializada a los representantes del sector Ríos de Agua Viva en reunión sostenida en las instalaciones de Electricaribe y en presencia del representante de la Defensoría del Pueblo.

Los habitantes de las viviendas del Sector Ríos de Agua Viva consideraron que Electricaribe S.A. E.S.P. le violó sus derechos fundamentales al debido proceso y a la vida digna cuando les suspendió el servicio de energía eléctrica, a su vez Electricaribe S.A. aseguró que la suspensión del servicio se ajustó a la ley, por cuanto los usuarios estaban en mora de pagar tres o más facturas, además de lo anterior, la Gobernación del Atlántico y la EDUMAS se lo habían ordenado.

La Honorable Corte Constitucional considero que, se presentó violación al debido proceso al considerar que, el aviso de suspensión debe ser previo y adecuado, en donde debe aparecer los motivos de la suspensión, los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ante qué autoridad pueden instaurarse y el término para interponerlos, de no ser así se viola el derecho al debido proceso, concluyendo que, Electricaribe S.A. violó el derecho al debido proceso de los habitantes del sector de Aguas Vivas del Municipio de Solidad Atlántico, en donde había personas de protección especial, que ponía en riesgo derechos fundamentales como a la vida, a la salud y a la seguridad.

Es claro que, únicamente les notificó la decisión de suspensión, terminación o corte del servicio con un aviso previo, que no reúne los requisitos, como los motivos de la suspensión, terminación o corte, los recursos que proceden, el término de presentación y ante qué autoridad se

presentan, Resolviendo la Corte tutelar los derechos fundamentales que se les quebrantó a todos los usuarios el derecho al debido proceso por notificación inadecuada, vida, la salud y a la seguridad. (Sentencia T-793 de 2012).

En esta sentencia se puede concluir que, la Honorable Corte Constitucional con su fallo protege los derechos de los usuarios al no permitir que se infrinjan los derechos fundamentales con el acto de suspensión sin haberse agotado la debida notificación con los requisitos establecidos, para que se puede ejercer el derecho a la defensa y el debido proceso, luego no basta únicamente con aviso sin informar qué recursos proceden, ante que autoridad se presenta y en qué termino.

3.3.4. Sentencia T-337, cuatro (4) de septiembre de dos mil veintitrés (2023), Magistrada Ponente: Dra. Cristina Pardo Schelesinger, Protección constitucional en casos de conexidad con derechos fundamentales

La Corte ha establecido que los servicios públicos domiciliarios deben prestarse de manera eficiente, continua y con estándares de calidad adecuados a todos los habitantes del territorio nacional; para el caso los accionantes solicitan que se proteja los derechos fundamentales a la salud, vida en condiciones dignas, educación y servicios públicos domiciliarios, al haberseles negado la instalación del servicio de energía eléctrica en la vereda El Laberinto del Municipio de Acacias, en la que residen 50 familias.

La Alcaldía de Acacias y la Gobernación del Meta, argumentaron no haber vulnerar los derechos fundamentales enunciados por los accionantes, en virtud de que no tienen competencia de la prestación del servicio de energía eléctrica, toda vez que el servicio lo presta la Electrificadora del Meta; a su vez, la Electrificadora de Meta argumento que, la Vereda El Laberinto es una zona no interconectada a la red eléctrica y que la instalación de la red requiere de una inversión

millonaria para construir la red, es así que, en el contrato de condiciones uniformes se establece que puede negar la solicitud de conexión del servicio de energía eléctrica, cuando no existen redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble de suscriptor potencial, por último hizo saber que, le corresponde al Municipio de Acacías realizar la construcción de la red a través del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas FAER.

La Corte Constitucional, una vez hizo la reseña, legal y jurisprudencial determinó que el servicio público de energía eléctrica es relevante en las necesidades básicas de la vida cotidiana, porque está relacionado con la garantía de derechos fundamentales como la vida en condiciones dignas, la dignidad humana, la salud, la educación, el trabajo, la vivienda digna, es así como la ausencia de este servicio desconoce los derechos fundamentales enunciados.

Así mismo, la Corte Constitucional consideró que la garantía de servicios públicos a toda la población colombiana no significa que el Estado deba obligar a las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios a trabajar a pérdidas, correspondiéndole al estado tomar las medidas necesarias para que ningún habitante del territorio nacional quede sin acceso al servicio, es así que se tuteló los derechos fundamentales de la dignidad humana, derecho a la salud, educación, vida en condiciones dignas y el trabajo de todas las personas de la vereda el Laberinto que se encuentren en situación similar a la de los accionantes, en virtud de los efectos *inter partes* de la providencia, ordenando al Municipio de Acacia poner en marcha, en coordinación con la Electrificadora del Meta SA ESP y la Gobernación del Meta, un plan de acción que garantice de manera efectiva y segura el suministro del servicio de energía eléctrica a los habitantes de la vereda El Laberinto, a través de las entidades y fondos nacionales previstos por el legislador (Sentencia T-337 de 2023).

En esta sentencia, se evidencia claramente la protección de los derechos de los usuarios del servicio de energía eléctrica, inclusive la Corte extendió a los demás habitantes de la Vereda El Laberinto que se encontraban en las mismas condiciones y no eran accionantes la protección a sus derechos fundamentales, exhortando al Municipio de Acacias, el Departamento del Meta y EMSA S.A E.S.P, para gestionar los recursos necesarios que se necesitan para extender la red eléctrica y suministrar el servicio de energía eléctrica, en virtud del cumplimiento constitucional que otorga este deber al estado, para que las personas vivan en condiciones dignas.

Con el análisis jurisprudencial de las cuatro sentencias de Tutela de la Corte Constitucional, podemos concluir que, los derechos fundamentales de los usuarios y suscriptores del servicio de energía eléctrica en Colombia han sido protegidos en el transcurso del tiempo, evitando la posición dominante de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en cada una de sus actuaciones.

3.4. Conceptos unificados de la Superintendencia de Servicios Públicos, protección a los derechos de los usuarios.

3.4.1. Concepto Unificado SSPD-OJU-209-02

La Oficina jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios puntualiza que, de conformidad con lo establecido en la norma especial de servicios públicos domiciliarios, es derecho de los usuarios elegir libremente el prestador del servicio, quien debe garantizar la medición individual del consumo del servicio, así mismo es libre de escoger la persona que deba reparar o realizar mantenimiento al equipo de medida, pues de no ser así la empresa estaría incurriendo en la posición dominante.

Adicionalmente, en este concepto unificado se tiene que, es deber de las empresas prestadoras constatar el buen funcionamiento o control de los medidores o equipos de medida, pues si bien es cierto, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 dispone que no es obligación del suscriptor o usuario de comprobar el funcionamiento del medidor, si está en la obligación de repararlo o cambiarlo a solicitud de la empresa prestadora del servicio, cuando no se puede determinar en forma adecuada el registro del consumo (Superintendencia de Servicios Públicos, 2009).

Con lo anterior, se establece que, los usuarios así como gozan de derechos como escoger libremente el comercializador y prestador del servicio a contratar y a que se les realice la medición individual y real del consumo, también emanan obligaciones como el de reparar los equipos de medida cuando no permiten el registro del consumo de forma adecuada, sin embargo, a lo largo de la norma de servicios públicos se encuentran establecidos varios derechos de los usuarios, así como en las resoluciones de la CREG y la CRA, todo para no permitir que exista posición dominante de las empresas de servicios públicos domiciliarios y no se quebranten derechos fundamentales elevados a rango constitucional.

3.4.2. Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-15

La Oficina jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en concepto unificado, se pronuncia sobre la defensa de los usuarios en sede de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, precisando que, de conformidad con lo establecidos en la norma especial de servicios públicos, la defensa de los usuarios hace referencia a la presentación de peticiones, quejas y recursos derivadas del contrato de condiciones uniformes (Superintendencia de Servicios Públicos, 2010) .

También sostiene la Oficina Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que, a pesar de que el Estatuto Nacional del Usuario perdió su vigencia, los derechos de los usuarios no se encuentran desprotegidos, por cuanto el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, los ampara.

Sin embargo, aclara que, los derechos de los usuarios no se limitan únicamente a la presentación de las peticiones, quejas y recursos, sino que van más allá, pues el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, contempla el acceso a los servicios públicos, medición del consumo. Así mismo, los derechos de los usuarios se encuentran consagrados en la Constitución Nacional con relación al debido proceso y las resoluciones expedidas por las comisiones de regulación, como la Resolución CREG 108 de 1997 y la Resolución CRA 413 de 2006.

En el presente concepto unificado, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios enfatiza en la obligación de las empresas prestadoras del servicio público esencial, dar respuesta pronta y oportuna a las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios, los cuales se deben resolver de fondo y realizar la debida notificación.

Conclusiones

En el desarrollo de la investigación se ha podido identificar que la mayoría de los usuarios del servicio de energía eléctrica han celebrado contrato de prestación del servicio de energía eléctrica con la Empresa de Energía de Boyacá con 554.921 usuarios residenciales, comerciales, industriales y AGPE en las 8 zonas del Departamento de Boyacá, urbanos y residenciales, y que se han pasado a otros comercializadores sobre todo las grandes industrias y almacenes de cadena, VATIA S.A E.SP con 394 usuarios, ENEL S.A E.S.P con 45 usuarios, entre otros, esto se debe a que se presenta inconformismo con EBSA relacionado con la actividad de comercializador de servicio, además de lo anterior, las otras comercializadoras pueden prestar mejores servicios.

Igualmente, se identificó que EBSA de ser una empresa de economía mixta paso a hacer una empresa privada de propiedad de canadienses a partir del mes de diciembre del año 2012, venta que se generó por los malos manejos y que la comunidad, los políticos y en general todos los dirigentes del Departamento de Boyacá, no realizaron estrategias para que esta venta no se hubiera consumado.

Se concluye en el desarrollo de esta investigación, según los preceptos legales y jurisprudenciales, así como los conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que, la naturaleza jurídica del usuario del servicio de energía eléctrica puede ser natural o jurídica a cualquier título (propietario, poseedor, tenedor, comodatario, y ocupante del inmueble a cualquier título) siempre y cuando tenga la capacidad de contratar.

Estas normas, la jurisprudencia y conceptos de la SSPD en la práctica ponen en peligro los intereses económicos de los propietarios de los inmuebles, toda vez que, al otorgarse el servicio de energía a una persona natural o jurídica que no sea el propietario y con posterioridad por alguna

circunstancia abandone el inmueble con deuda, entra a responder solidariamente el propietario, esto en el caso de los arrendatarios. (Ley 142 de 1994, Art. 130), pero cuando es el caso de poseedores es mas difícil la situación, toda vez, que al matricularlos únicamente le exigen una declaración extrajudicial porque no han adelantado el proceso de pertenencia, con posterioridad aparece el dueño, es por ello, que la regulación esta muy amplia y debería estar respaldada con autorizaciones de los propietarios.

Con relación a los contratos de condiciones uniformes se tiene que, son redactados por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, no se tiene en cuenta la opinión del suscriptor o usuario, conllevando a que se presenten clausulados abusivos que no son garantistas para los usuarios quienes hacen parte del contrato uniforme consensual, pues la necesidad del servicio hace que los usuarios o suscriptores de servicio público domiciliario de energía eléctrica al firmar la solicitud de conexión del servicio, se adhieran al contrato con condiciones uniformes, los cuales pueden contener clausulados que lesionen derechos de los usuarios, no obstante lo anterior, muchas de las veces los usuarios no conocen el contenido de los contratos con condiciones.

En cumplimiento a la Resolución 1519 del 2020, que define los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y acceso a información pública) EBSA en su página Web institucional, tiene habilitado iconos con información para discapacitados y dificultad visual, pero al consultar la página se identifica que, los iconos no tienen ninguna mensaje que los identifique para que funcionen y poder ser consultados, además de lo anterior, se debería tener una grabación didáctica de presentación en la página web para mayor claridad en la información suministrada.

Con los datos arrojados en la encuesta se verificó que, EBSA S.A E.S.P. empresa con el mayor flujo de usuarios en el Departamento de Boyacá, ha mejorado en la calidad de atención al usuario, esto se debe a que en la pandemia se dieron directrices por el Gobierno Nacional con el tema de la virtualidad de las PQR's, conllevando a que las empresa implantarán estos mecanismos reflejándose más interacción entre usuario – empresa, sin embargo, hay mucho por mejorar, toda vez que, en la encuesta aleatoria poblacional de 143 usuarios entrevistados, se identificó que personas con un porcentaje de 30% presentan inconformismo con la atención al usuario, al arrojar calificaciones aceptables, regular y deficiente, como se pudo evidenciar en las observaciones y sugerencias de la encuesta, se debe mejorar la prestación del servicio y la comunicación entre usuario y empresa.

Realizado el análisis legal, la jurisprudencia de la Corte Constitucional y los Conceptos unificados de la Superintendencia de Servicios Públicos, se puede establecer que los derechos de los usuarios se encuentran protegidos, sin embargo, en la realidad los derechos de los usuarios son quebrantados por las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando no dan respuesta en termino a sus peticiones quejas y recursos y lo más grave cuando nunca dan respuesta y a veces por el desconocimiento de los usuarios no solicitan la aplicación de los silencios administrativos positivos, de igual manera, en algunas actuaciones administrativas no realizan un procedimiento conforme al debido proceso y derecho a la defensa que le asiste a los usuarios, las Empresas deben tener más empatía con los usuarios y cumplir a cabalidad lo establecido en la constitución y la ley con base al desarrollo del contrato de prestación del servicio.

A partir de la investigación realizada, se ha evidenciado la necesidad urgente de implementar mecanismos de mejora en la calidad de atención al usuario y servicio al cliente por parte de la Empresa de Energía de Boyacá (EBSA) quien es el comercializador con el mayor flujo de usuarios en el Departamento de Boyacá, realizando inversión en la contratación de más personal en las oficinas de atención al usuario que ayudará a reducir los tiempos de espera y a atender de manera más eficiente las solicitudes y quejas de los clientes sobre todo en los tiempos de facturación que es cuando más se presentan más reclamaciones.

Es importante implementar un proceso de selección riguroso que incluya entrevistas, evaluaciones de competencias y formación inicial, así como capacitación continua para el personal en habilidades de atención al cliente, todo lo anterior para que el personal encargado de atender las solicitudes tenga empatía con el usuario, lo que permite conectar emocionalmente con los clientes para un mejor servicio y mayor satisfacción del cliente.

Además, se sugiere fortalecer la comunicación y atención al cliente, capacitando al personal y estableciendo canales más efectivos para la resolución de peticiones, quejas y reclamos (PQRs), toda vez, que el personal encargado de atender la solicitudes deben contar con las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer un servicio al cliente de alta calidad con conocimiento técnico sobre los servicios y habilidades interpersonales, sin olvidar que siempre debe existir una comunicación asertiva con el usuario, respondiendo de manera clara y respetuosa sus solicitudes, lo que conlleva al mejoramiento de la relación entre usuario – empresa.

De igual manera, es fundamental revisar y actualizar los contratos de condiciones uniformes para garantizar que incluyan la opinión de los usuarios y eviten cláusulas abusivas.

Asimismo, la empresa debe mejorar la transparencia en la información disponible en su plataforma web, asegurando que todos los usuarios, incluidos aquellos con discapacidades, puedan acceder a los recursos necesarios de manera clara y comprensible. Finalmente, la implementación de campañas de educación sobre los derechos de los usuarios y un sistema de seguimiento para evaluar la calidad del servicio permitirán una mayor satisfacción entre los clientes y contribuirán a una relación más sólida y transparente entre EBSA y sus usuarios.

Referencias

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, artículo 67. (2015). Diario Oficial No. 48.019 de 18 de enero de 2012.

Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG. (16 de junio de 2021). Resolución No. 075 de 2021. Diario Oficial No. 51.712 de 21 de junio de 2021. Por la cual se definen las disposiciones y procedimientos para la asignación de capacidad de transporte en el Sistema Interconectado Nacional.

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) (2011). Resolución CREG 156 de 2011, Capítulo II, Artículos 53 y ss. *Por la cual se adoptan las medidas regulatorias para la prestación del servicio público de energía eléctrica.*

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) (2021). Resolución CREG 075 de 2021, Artículo 4. *Por la cual se regulan las actividades de los prestadores de servicios públicos.*

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). (1997). *Resolución 108 de 1997: Por la cual se establecen los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.*

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). (2021). *Resolución CREG 074 de 2021: Calidad de servicio y compensaciones por incumplimiento de metas.*

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). (2023). *Circular CREG 001 de 2023: Requisitos y formatos para la asignación de capacidad de transporte en los Sistemas de Distribución Local.*

Congreso de la República de Colombia. (1950). *Código Sustantivo del Trabajo.*

Congreso de la República de Colombia. (1970). *Código Civil*.

Congreso de la República de Colombia. (1971). *Código de Comercio*.

Congreso de la República de Colombia. (1994). *Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios*. Artículo 14, numerales 14.31, 14.32, 14.33. Diario Oficial No. 41.433.

Congreso de la República de Colombia. (1994). *Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios*. Artículo 158.

Congreso de la República de Colombia. (1994). *Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios*. Artículo 2, numerales 2.1, 2.2, 2.4, 2.5.

Congreso de la República de Colombia. (1994). *Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios*. Artículo 5, numerales 5.1, 5.2, 5.3.

Congreso de la República de Colombia. (1994). *Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios*. Artículo 62.

Congreso de la República de Colombia. (1994). *Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios*. Artículo 9, numerales 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, párrafo.

Congreso de la República de Colombia. (1994). *Ley 142 de 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*.

Congreso de la República de Colombia. (2001). Ley 689 de 2001: Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994. Artículo 10. Diario Oficial No. 44.539.

Congreso de la República de Colombia. (2001). *Ley 689 de 2001: Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994*. Artículo 20. Diario Oficial No. 44.539.

Congreso de la República de Colombia. (2001). Ley 697 de 2001: Mediante la cual se fomenta el uso racional y eficiente de la energía, se promueve la utilización de energías alternativas y se dictan otras disposiciones.

Congreso de la República de Colombia. (2008). Ley 1266 de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*.

Congreso de la República de Colombia. (2014). *Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*. Artículo 5, literal C.

Congreso de la República de Colombia. (2015). *Ley 1755 de 2015: Por la cual se regula el derecho de petición*. Artículo 14. Diario Oficial No. 49.580.

Congreso de la República de Colombia. (2021). *Ley 2080 de 2021: Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011 - y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción*.

Consejo Municipal de Medellín. (1955, 5 de agosto). *Acuerdo N° 58 de 1955: Por medio del cual se organiza el Establecimiento Público Autónomo encargado de la administración de los servicios públicos de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado y Teléfonos*. República de Colombia, Secretaría General.

Constitución Política de Colombia [Const.]. (1991, 7 de julio). Art. 365.

Corte Constitucional de Colombia. (2000). *Sentencia C-636 de 2000*. Exp. D-2628. Actor: Samuel José Ramírez Poveda. Magistrado Ponente: Dr. Antonio Barrera Carbonell.

Corte Constitucional de Colombia. (2012). *Sentencia T-793 de 2012*. Magistrado Ponente: María Victoria Calle Correa.

Corte Constitucional de Colombia. (2016). *Sentencia T-269/16. Personas en situación de discapacidad: entorno físico como una forma de integración social*. Exp. T-5355858.

Corte Constitucional de Colombia. (2016). *Sentencia T-296 de 2016*. Magistrado Ponente: Alejandro Linares Cantillo.

Corte Constitucional de Colombia. (2023). *Sentencia T-337 de 2023*. Bogotá. Magistrada Ponente: Cristina Pardo.

Corte Constitucional de Colombia. *Sentencia T-1225 de 2001*. Magistrado Ponente: Dr. Alfredo Beltrán Sierra. Bogotá, 22 de noviembre de 2001.

Corte Constitucional de Colombia. *Sentencia T-270 de 2004*. Magistrado Ponente: Dr. Jaime Córdoba Triviño. Bogotá, 19 de marzo de 2004.

Decreto 1842 de 1991, por el cual se expide el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios. (1991, 22 de julio). Diario Oficial No. 39.925.

Decreto 2150 de 1995. (5 de diciembre). Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2223 de 1996. (5 de diciembre). Por el cual se señalan normas que garantizan la participación activa de la comunidad en el cumplimiento de los compromisos del Pacto Social de Productividad, Precios y Salarios.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2011). *Concepto 337111 de 2011*.
Obtenido de

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). *Concepto 337111 de 2021. Derecho de petición. Reglamentación. Derechos de petición atendidos por la plataforma Facebook. RAD. 20212060578602 del 12 de agosto de 2021*. Radicado No.: 20216000337111. Bogotá D.C., Colombia.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021, 7 de mayo). *Concepto 159931 de 2021*.

EBSA S.A. E.S.P. (2024). Valores corporativos y la atención al usuario en el servicio público de energía eléctrica. Recuperado de https://intranet.ebsa.com.co/sitio/pagina_interna/valores

Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P. (2024, 8 de agosto). *Condiciones uniformes para la prestación del servicio de energía eléctrica*. Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P.

Enel S.A. E.S.P. (2024). *Nuestra historia*. Obtenido de <https://www.enel.com/es/nuestra-compania/quienes-somos/nuestra-historia>

Ley 1437 de 2011. (2011). Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial No. 47.956.

Ley 1437 de 2011. (2011, 18 de enero). Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial No. 47.956.

Ministerio de Minas y Energía. (2022). *Resolución 40156 de 2022: Por la cual se adopta el Plan de Acción Indicativo 2022-2030 para el desarrollo del Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía, PROURE*. Diario Oficial No. 52.029 de 9 de mayo de 2022.

Ministerio de Minas y Energía. (2024). *Resolución 40117 de 2024: Por la cual se modifica el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE*.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). (2020). *Resolución 1519 de 2020: Por la cual se establecen los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad, seguridad, datos abiertos, y PQRS, y se determina el cumplimiento de estándares de accesibilidad*.

Musumali, B. (2019). An analysis of why customers are so important and how marketers go about understanding the customer decision-making process and the various individual and socio-cultural influences on decision-making process. *Business and Marketing Research Journal*, 23(23), 230-246. <https://doi.org/10.1234/bmrj.v23i23.5678>

Presidencia de la República de Colombia. (2003). *Decreto 3683 de 2003: Por el cual se reglamenta la Ley 697 de 2001 y se crea una Comisión Intersectorial*.

Presidencia de la República de Colombia. (2012). *Decreto 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.^a ed.). Espasa Calpe.

Reglamento de Instalaciones Eléctricas - RETIE. (2012). *Norma técnica que establece los requisitos para instalaciones eléctricas en Colombia.*

Resolución SSPD-20231000267945 del 08 de mayo de 2023. (2023). *Por la cual se resuelve una controversia relacionada con la prestación del servicio público de energía.*

Senado de la República. (1994). *Ley 142 de 1994.*

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (2004). *Circular SSPD CRA N° 0003: Reporte oficial de información para la aplicación del parágrafo 2 del artículo 47 de la Resolución CRA 287 del 25 de mayo de 2004.*

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2009). *Concepto unificado SSPD-OJU-2009-02: Medición del consumo a través de instrumentos tecnológicos apropiados y determinación del consumo facturable en ausencia de tales instrumentos.* Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Actualizado el 3 de junio de 2021; última actualización del editor el 30 de enero de 2022.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2010). *Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-15. Defensa de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en sede de la empresa, Capítulo VII del Título VIII de la Ley 142 de 1994*. Oficina Asesora Jurídica.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2010). Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-16, sobre el silencio administrativo positivo en materia de servicios públicos domiciliarios.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2015, 4 de septiembre). *Observaciones al Proyecto de Ley No. 097 de 2015 Cámara "Por medio del cual se actualiza el Estatuto 1842 de 1991 y se dictan otras disposiciones"*. Radicado No. 20151300505691. Bogotá, D.C.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2016, 12 de abril). *Concepto 228 de 2016*. Recuperado el 05 de abril de 2024, de <http://www.legisaldia.com/BancoMedios/Archivos/cpto-228-16.pdf>

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2020). Concepto 730 de 2020 SSPD.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2020, 5 de octubre). *Concepto 730 de 2020 SSPD*.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2022). Concepto 439 de 15 de julio de 2022, sobre la competencia y el silencio administrativo positivo en materia de servicios públicos domiciliarios.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2022, 15 de julio). *Concepto 439 de 2022*.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2023). *Concepto 11 de 2023* (enero 12).

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2023). *Concepto 158 de 2023*. Solicitud de concepto sobre el silencio administrativo positivo y la responsabilidad de las empresas en el cumplimiento de los términos legales para la respuesta y notificación de peticiones.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2015). *Concepto 502 de 2015*.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2023). Resolución No. SSPD-20231000267945. Por la cual se modifica la Resolución SSPD No. 2021100012995 del 29 de marzo del 2021 y se deroga la Resolución SSPD No. 20221000728125 del 17 de agosto de 2022.

Superintendencia de Servicios Públicos. (2010). *Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-15: La defensa de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en sede de la empresa*.

XM Administradores del Mercado Eléctrico. (2024, 1 de marzo). *Fusión por absorción de EMPRESA DE ENERGIA DE BOYACA S.A. E.S.P. y EMPRESA ENERSUA S.A.S. E.S.P.* Noticias del mercado.