

Cajicá – Cundinamarca, ____ de _____ de 2020.

Señor (s)

XXXXXXXXXXXX _____

Dirección _____

Tel. _____ Email. _____

Ciudad _____

REF. Derecho de petición en interés particular Art. 23 C.N.

Suscriptor. _____

Cuenta: _____

Asunto: **Reclamación errores de facturación – Medición promediada.**

El suscrito _____, mayor y vecino de Cajicá - Cundinamarca, actuando en nombre propio y como suscriptor de la cuenta N° _____ del servicio público que ustedes prestan, haciendo uso de las atribuciones que establece el artículo 23 de la Constitución, así como lo regulado por el título II, Capítulo I, II y III, Artículos 13 - 33 y ss de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, en armonía con las disposiciones de los artículos 152 y ss. de la Ley 14 de 1994, de la manera más respetuosa, me permito interponer la solicitud que adelante se indicará, para sea elevada a **DERECHO DE PETICIÓN**, en los siguientes términos:

HECHOS

1. Soy suscriptor (a) del servicio público que ustedes ofertan, vinculándolo al inmueble urbano (___) rural (___) ubicado en _____ del municipio de Cajicá - Cundinamarca.
2. El servicio se regula por las previsiones del contrato de condiciones uniformes vigente con la empresa, lo cual hoy en día lo vinculan al inmueble y su propietario, poseedor, tenedor, usufructuario, comodatario y/o arrendatario, con la cuenta usuario No. _____. Situación que me permite actuar ante su despacho conforme al artículo 130 de la Ley 142 de 1994.
3. La relación comercial entre la empresa y el usuario, más allá de las condiciones de calidad, se ha dado en relativas condiciones de normalidad hasta el pasado mes de abril de 2020.
4. En efecto, como es de su conocimiento, la coyuntura de salubridad, económica y social por la que afronta el país y el municipio de Cajicá por cuenta del Coronavirus SARS-CoV-2 ha llevado al país incluso a dos declaraciones de Estado de Emergencia, que el Gobierno Nacional impuso a través de los Decretos 417 del 17 de marzo de 2020 y el 637 del 06 de mayo de 2020, en conjunto con las medidas de aislamiento preventivo obligatorio que se han emitido sucesivamente por los Decretos 457 de 2020, 531 de 2020, 593 de 2020, 636 y 749 de 2020.
5. Contexto que llevó a que, en primera medida, la mayoría de las actividades normales y cotidianas del país no se pudieran adelantar, incluyendo la actividad de medición de consumos de servicios, tal como lo establece -como obligación- el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Así, ustedes como empresa al parecer omitieron -justificada o injustificadamente- la lectura de múltiples aparatos de medición a su cargo, incluyendo el vinculado a la cuenta de usuario a mi nombre.
6. Lo anterior, llevó a que el pasado _____ del mes de _____ de 2020, se emitiera a mi nombre la factura de servicios N° _____ por valor de _____, teniendo como referencia el promedio de consumos de la vivienda.

7. Esta situación, más allá de desconocer flagrantemente las obligaciones que establece el mentado artículo 142, va en contravía las condiciones materiales de la emergencia actual, pues parece olvidar que tanto viviendas como locales comerciales han sido cerrados y hasta desocupados, lo cual lleva a que el consumo incluso pueda llegar a ser cero (0).
8. El artículo 154 de la Ley 142 de 1994 permite a los usuarios la utilización de recursos contra las facturaciones que considera contrarios a sus derechos, determinando esta facultad en los siguientes términos:

“Artículo 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. (...)

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

9. **Opcional:** Lo más extraño del asunto es que la facturación, a la fecha, refleja incluso un aumento desproporcionado del valor a cancelar y del supuesto consumo. En efecto, la facturación tiene una variación de hasta el 100%.
10. **Opcional:** En el presente caso se evidencia una violación a las obligaciones, en cabeza de la empresa, frente a la investigación de desviaciones significativas.
11. **Opcional:** Lo anterior, por cuanto, el artículo 49 de la ley 142 de 1994 establece el deber de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, de realizar las revisiones, previo a emitir facturas y determinar si existen o no desviaciones significativas. Disposición jurídica que reza así:

“Artículo 149. De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.” (Negritas, cursiva y subrayado fuera de texto)

12. **Opcional:** A su vez, la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), al reconocer esta obligación legal, reglamentó el procedimiento de investigación de desviaciones significativas, emitiendo la resolución No. 108 de 1997, la cual, en su artículo 37, reza lo siguiente:

“Artículo 37º. Investigación de desviaciones significativas. Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

Parágrafo 1º. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato.

Parágrafo 2º. La Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.” (Negrillas, cursiva y subrayado fuera de texto)

13. **Opcional.** En similar sentido, la superintendencia de servicios públicos ha conceptuado sobre el tema, indicando la imposibilidad de cobrar el consumo aparentemente fruto de desviaciones significativas, entre tanto éstas no se investiguen y sean falladas. Para tal efecto, le es viable a la empresa cobrar el servicio de acuerdo con el promedio del histórico de consumos del inmueble, tal como se preceptúa en los siguientes términos:

*“Lo anterior quiere decir que, cuando una empresa prestadora toma la lectura del medidor y observa un aumento o reducción del consumo a facturar, está frente a una **desviación significativa**, caso en el cual deberá investigar la causa que originó dicha situación y mientras lo hace, expedirá la factura promediando los últimos tres períodos, si la factura es bimestral o los últimos seis períodos si la facturación es mensual. Al hallar la causa de la desviación significativa, las diferencias cobradas o por cobrar, serán abonadas o cargadas al usuario.”*¹ (Negrillas, cursiva y subrayado fuera de texto)

14. Así las cosas, la empresa de servicios públicos está incumpliendo sus obligaciones legales, generando graves perjuicios a sus usuarios, incluyéndome, pues debemos pagar por consumos inexistentes y/o mal medidos.

Con base en lo expuesto, me permito elevar las siguientes:

PETICIONES

PRIMERO. ADELANTAR el proceso de revisión y puesta en reclamación de todas las facturas de servicios públicos de energía eléctrica emitidas desde el mes de abril de 2020 hasta el mes de junio de 2020, de la cuenta **No. _____**, en cabeza de _____ con **C.C. No. _____**, en su calidad de usuario (a) del servicio de _____, vinculado al inmueble ubicado en la _____ del municipio de Cajicá – Cundinamarca.

SEGUNDO. REALIZAR las mediciones efectivas de consumo, de acuerdo con las condiciones del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, evitando el establecimiento de promedios, los cuales desde ya le manifiesto no autorizar.

TERCERO. ELIMINAR la diferencia de consumos entre la lectura real y la promediada, absteniéndose de cobrar intereses, reconexiones y/o multas algunas por la mora en el pago.

CUARTO. DEVOLVER los saldos que resulten de la diferencia entre la lectura real y la promediada, debidamente cancelados, así como los intereses legales que éstos pudieron generar.

QUINTO. (opcional) INICIAR investigación por desviaciones significativas vinculadas a la cuenta **No. _____** desde el mes de _____ hasta la fecha, ordenando eventualmente la eliminación de los consumos que hayan representado un aumento porcentual significativo, con base en las previsiones del artículo 49 de la ley 142 de 1994 y el artículo 37 de la Resolución No. 108 de 1997, emitida por la CREG.

SEXTO. COMUNICAR y NOTIFICAR de las decisiones tomadas por y con ocasión de la petición elevada, conforme a las direcciones y datos elevados en este documento.

¹ Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, concepto 178 del 13 de marzo de 2014 (RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS), Bogotá D.C.

PRUEBAS

1. Copia de la factura No. _____ de 2020, emitida por _____.
2. Copia de la factura No. _____ de 2020, emitida por _____.
3. Copia de la factura No. _____ de 2020, emitida por _____.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Además de los fundamentos enunciados en la descripción de los hechos, se invoca también lo previsto en el artículo 23 de la Constitución, así como lo regulado por el título II, Capítulo I, II y III, Artículos 13 - 33 y ss de la Ley 1437 de 2011, modificado y adicionado por la Ley 1755 de 2015, por lo que respetuosamente le solicito, cumplir con los parámetros allí previstos y en consecuencia enviar respuesta clara y contundente en los términos aquí determinados.

ANEXOS

Los documentos enunciados como pruebas.

NOTIFICACIONES

Las recibiré en la _____ del municipio de Cajicá – Cundinamarca.

Solicito, con todo respeto, proceder de conformidad.

Cordialmente,

XXXXXXXXX XXXXXX XXXXXX
C.C. N° _____ de _____

INSTRUCCIONES Y ADVERTENCIAS

ADVERTENCIA: El mecanismo puesto aquí a consideración fue elaborado por la Alcaldía Municipal de Cajicá – Cundinamarca, quien no se responsabiliza por la utilización de éste. La Alcaldía no autoriza el uso de este documento para fines ilícitos o contrarios a la verdad. Este mecanismo es solo una minuta o formato para los interesados quienes, en todo caso, deberán leer con detenimiento y cuidado cada uno de los apartados, diligenciado los datos necesarios y allegando las pruebas de sus dichos. En absoluto esta minuta implica el seguimiento o representación de casos por parte de la Alcaldía, pues de requerir asesoría y un mandatario, el interesado deberá acudir a un abogado habilitado para tal fin o a los consultorios jurídicos habilitados por el Ministerio de Justicia, en conjunto con los representantes del Ministerio Público, quienes le pueden ayudar en la tramitación de su solicitud. La utilización de este formato o minuta no compromete a quienes lo elaboraron y mucho menos generan responsabilidades personales para éstos; los errores que éste pueda contener son de exclusiva responsabilidad del interesado, quien deberá verificar la pertinencia y utilidad de su utilización, obligándose incluso a corregir cualquier yerro antes de presentarlo.

INSTRUCCIONES:

1. Se deben diligenciar todos los espacios dispuestos con guion bajo (_), así como lo resaltados.
2. La petición se debe dirigir a la empresa de servicios públicos a la que esté afiliado el usuario.
3. Es necesario contar el número de usuario y de facturas con las aparentes anomalías, diligenciando los espacios que se encuentran destinados para dicha identificación.
4. Se ha dispuesto de una parte opcional en la petición, en caso de que, además de problemas con la medición por promedios, haya graves cambios en la medición que puedan implicar un desvío significativo. **Nota:** por regla general, los usuarios no están obligados a pagar elevados incrementos en lecturas, cuando éstas dependan de desviaciones en las redes internas del inmueble, como puede ocurrir con fugas del servicio no identificadas por el usuario. La empresa incluso está obligada a verificar estas condiciones y realizar visitas para averiguar las causas del inconveniente.
5. El usuario está en total libertad de modificar el formato, siempre y cuando las disposiciones normativas no representen una falsedad ideológica del sentido de su texto. Para tal efecto, el usuario podrá agregar o quitar hechos y peticiones, según su pertinencia y utilidad.
6. Una vez resuelta la reclamación, el usuario cuenta con cinco (5) para interponer recurso de reposición y/o apelación, en caso de que no esté conforme con la respuesta. Se recomienda la asesoría de personal capacitado para esta actividad, pues si bien el trámite no requiere abogado, no se pueden generar formatos para dichos recursos, en tanto es necesario conocer las condiciones de cada caso en particular y las razones de la respuesta emitida.