



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



20252011777541

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20252011777541**

Fecha: **06/06/2025 13:15:18**

GD-F-007 V.26

Página 1 de 4

Bogotá D.C.

**Señor**

**HARVEY BELTRÁN**

[harveybeltrandulceceresa@gmail.com](mailto:harveybeltrandulceceresa@gmail.com)

Asunto: Respuesta a su radicado SSPD No. 20255291697902 del 28/04/2025.

Respetados Señores:

En esta Superintendencia, se recibió petición relacionada con una queja instaurada por **HARVEY BELTRÁN**, donde presenta queja en contra de la Empresa de Energía de Boyacá S.A.ESP. - EBSA E.S.P.

Al respecto, y con el objeto de atender adecuadamente su petición, a continuación, relacionamos los diferentes radicados con los cuales se le ha dado trámite a su solicitud:

RADICADO	ASUNTO	TRÁMITE
20255291697902 del 28/04/2025.	Poste en mal estado.	Requerimiento a EBSA E.S.P. Radicado No. SSPD 20252011372011 del 07/05/2025.
20255292108572 del 26/05/2025.	Respuesta del Prestador EBSA E.S.P. SSPD 20252011372011 del 07/05/2025..	Se anexa al presente oficio.

Con base en lo anterior, le informamos que EBSA.ESP., se pronunció sobre su queja, a través del radicado SSPD No. 20255292108572 del 26/05/2025, donde informó lo siguiente:

(...)

*La Empresa de Energía de Boyacá S.A.ESP, el día 24 de abril de 2025, según orden individual de revisión en terreno No. 50700-3691255 , desplazó personal técnico a la Vereda Tierra de castro, del Municipio de Moniquirá- Boyacá, se verifican redes y*

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.

Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35

Código postal: 110221

PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059

sspd@superservicios.gov.co

Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

NIT: 800.250.984.6

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

Dirección Territoriales

Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.

Código postal: 110221

Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001

Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003

Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046

Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031

Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002

Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

*estructuras en baja tensión, se encuentra poste de 8 metros, con angulación, por lo que se procede, a programar trabajos con el fin de plomarlo y poder eliminar condición de riesgo, de esta revisión se procedió por parte de EBSA a dar respuesta al señor HARVEY ELTRAN esto mediante oficio con número de salida SAL-RIC-0000837-2025 de fecha 28 de abril de 2025.*

...

*La infraestructura eléctrica (Red de baja tensión con estructura de ferroconcreto de 8 metros se encuentra en buen estado, cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad contempladas en el reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE sin generar riesgo alguno, esto teniendo en cuenta los trabajos realizados por personal técnico de la compañía, según orden de trabajo ZCOR-11081036 de fecha 08 de mayo de 2025, como se indicó anteriormente.*

(...) SIC

Teniendo en cuenta lo anterior, y en cumplimiento de las funciones de vigilancia, inspección control asignadas por la ley a esta entidad, nos permitimos adjuntarle la copia de la mencionada respuesta por parte de la empresa y la visita técnica realizada para su conocimiento y fines pertinentes.

Para una mejor orientación sobre el tema objeto de su petición, es preciso hacer alusión a las leyes y normas que regulan la prestación de los servicios públicos domiciliarios y que tiene relación con el objeto de su petición.

De conformidad con el Código de Distribución de energía eléctrica, el Operador de Red es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de los sistemas de distribución.

En tales condiciones se tiene que siendo obligación principal la prestación continua y de buena calidad del servicio, les obligación de la prestadora del servicio realizar los mantenimientos de forma oportuna.

Ahora bien, en el caso del servicio de energía eléctrica el RETIE 2024 – Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – expedido por el Ministerio de Minas y Energía, contiene entre otras, las disposiciones asociadas con las especificaciones técnicas, distancias mínimas de seguridad, reglas básicas de trabajo y en general, los requisitos específicos para el proceso de Distribución de energía eléctrica. Además, las empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica deben tener normas obligatorias para ser cumplidas en su red conforme a los requerimientos de las disposiciones legales del Municipio. Se recomienda solicitar a dichas empresas los documentos mencionados que son de carácter público.

Por otro lado, según lo establecido en la Resolución CREG 070 de 1998, el Operador de Red es el responsable por la administración, operación y mantenimiento de su sistema y, por tanto, es la entidad competente para reubicar, remodelar o, en general, efectuar las obras en las redes a través de la cual se presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Por otra parte, se ha considerado necesario informarle el procedimiento especial que debe agotar cualquier reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios conforme al artículo 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994 y para que tenga en cuenta estos aspectos:

Todo suscriptor o usuario puede presentar Peticiones, Quejas y Recursos<sup>1</sup> respetuosos ante las empresas de servicios públicos domiciliarios. Cuando se actúe por intermedio de mandatario, apoderado o autorizado, debe acompañar al escrito el respectivo mandato, poder o autorización, el cual no exige presentación personal del mismo. La petición, queja o recurso siempre deberá presentarse primero ante la empresa de servicios públicos, quien es la llamada a responder o dar solución en primera instancia a su situación y/o inconveniente.

- Una vez haya presentado su petición, queja o recurso ante la empresa de servicios públicos domiciliarios, ésta cuenta con un término de (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación para responder. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles contados a partir de la expedición del acto, dentro del cual le enviará una citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones para que se notifique personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa dentro de los (5) días hábiles contados a partir del envío de la citación, esta notificará la respuesta por medio de AVISO, notificación que se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de su entrega, en el lugar de destino. (Arts.158 y 159 Ley 142 de 1994).
- El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador, cuando excepcionalmente se presente alguna circunstancia que de motivo a ello. En este caso le deberán enviar una comunicación -de inmediato- por parte del prestador, en el que le informen los motivos de la demora y el plazo razonable en que se le resolverá o dará respuesta definitiva.
- En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa, se debe interponer en un mismo escrito el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal de la prestadora, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión empresarial.
- Una vez es resuelto el recurso de reposición, es la misma empresa y no el usuario, quien envía el expediente para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios falle el recurso subsidiario de apelación, en segunda y última instancia.
- Si el usuario deja vencer los términos legales para interponer tales recursos, se entiende agotada la Actuación Administrativa, quedando en firme la decisión tomada por la empresa, pudiendo entrar ésta a cargar en la factura los valores reclamados.

### **Sobre los Recursos de Queja – REQ:**

- Si la empresa emite decisión indicando que Rechaza el recurso de apelación, deberá interponer Recurso de Queja, ante ésta Superservicios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión empresarial, acompañando copia del acto

---

<sup>1</sup> NOTA IMPORTANTE: El usuario podrá presentar reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio o la ejecución del Contrato de Condiciones Uniformes, pero solo serán susceptibles de recursos, los actos directamente relacionados con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación. (Artículo 154 - Ley 142/94).

empresarial del rechazo, y sustentando concretamente los motivos de inconformidad del citado rechazo, de acuerdo a los argumentos dados por la empresa.

**Sobre las investigaciones por silencio administrativo positivo - SAP:**

• Si transcurridos (15) días hábiles desde la presentación de la petición, queja o recurso por parte del usuario en la empresa ésta no ha emitido respuesta o no ha notificado debidamente la decisión dentro de los (5) días hábiles siguientes a la fecha de la respuesta, se configura el silencio administrativo positivo, el cual deberá ser reconocido por la empresa dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley y el reconocimiento de los efectos positivos de su petición. (Artículo 123, Decreto Ley 2150/1995.).

**Para acceder a una investigación por Silencio Administrativo Positivo ante la SSPD, deben presentarse los siguientes documentos:**

- Solicitud de investigación con indicación expresa de la empresa prestadora contra quien se dirige.
- Copia de la constancia de presentación, radicación o sello de recibido de la petición, queja o recurso ante la empresa. (Verbal o escrita).
- Que la petición sea en interés particular. (No procede SAP para peticiones en interés general).
- Que la petición verse sobre hechos que sean susceptibles u objeto de recursos (Artículo 154, Ley 142 de 1994).

En los anteriores términos damos por atendida su solicitud.

Cordialmente,



**OMAR CAMILO LÓPEZ LÓPEZ**  
Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible (E)

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Anexo: Radicado SSPD No. 20255292108572 del 26/05/2025.

Proyectó: Carlos R. Vera Landázuri. – Coordinador GAIAGSEG

