

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE USUARIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

ISAGEN S.A. E.S.P es una empresa privada de generación y comercialización de energía.

Dentro de la actividad de Comercialización, entendida como la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales, ISAGEN suministra energía exclusivamente a Usuarios No Regulados.

La Ley 143 de 1994 en el artículo 11, define el Usuario No Regulado como la persona natural o jurídica, con una demanda máxima superior a 2 MW por instalación legalizada, cuyas compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente. La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) podrá revisar dicho nivel, mediante resolución motivada. En la Resolución CREG 131 de 1998 se disminuyó el nivel requerido para ser Usuario No Regulado y en la actualidad se tiene como condición 0.1 MW o 55 MWh como límite de potencia o energía mensual.

Posteriormente la Resolución CREG 183 de 2009, definió reglas relativas al cambio de usuarios entre el mercado no regulado y el mercado regulado, y se adoptan otras disposiciones.

ISAGEN suscribe con sus Usuarios No Regulados, contratos de suministro de energía los cuales se rigen por la Ley Colombiana, las normas expedidas por el Ministerio de Minas y Energía, y la CREG.

Además de las disposiciones contractuales, en las que se establecen derechos y obligaciones de los usuarios de ISAGEN, a continuación, se establece una recopilación de las disposiciones normativas que regulan los derechos y deberes de los usuarios de energía eléctrica.

Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. *Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, a:*

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

9.3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La Resolución CREG 108 de 1997, estableció los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario. Respecto a la comercialización de energía, se destacan los siguientes criterios:

- Facturación oportuna. Los usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro de energía y los demás servicios inherentes que les sean prestados.
- Información y transparencia. Los usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9º de la ley 142 de 1994.
- Peticiones, Quejas y Reclamos. Los usuarios tienen derecho a radicar peticiones, quejas y reclamos. Las empresas de servicios públicos deberán atender, tramitar y solucionar, en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los usuarios y ante la respuesta, los usuarios podrán presentar recursos.
- Obligatoriedad del pago. Los usuarios pagarán, en los términos definidos por la ley y el contrato, las facturas de servicios públicos que les presenten las empresas por la prestación del servicio.
- Agilidad y economía en los trámites. Las empresas deberán abstenerse de imponer a los suscriptores o usuarios trámites que, de acuerdo con las normas vigentes, estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que puedan verificar en sus archivos.

El artículo 8 de la Resolución CREG 156 de 2011, establece las obligaciones generales de los Comercializadores de energía eléctrica. En relación con los usuarios, son las siguientes:

- No incurrir en las prácticas restrictivas de la competencia o en los actos de competencia desleal de que tratan los artículos 34 y 98 de la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables.

- Cumplir el Código de Medida, definido en la Resolución CREG 025 de 1995, y las disposiciones sobre medición contenidas en el numeral 7 del Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998, o en las normas que las modifiquen o sustituyan.

- Verificar previamente que los Usuarios no regulados que deseen atender cumplan las condiciones establecidas por la regulación, específicamente las definidas en las resoluciones CREG 131 de 1998 y 183 de 2009, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

- Discriminar en las facturas de los Usuarios el valor que corresponde al servicio, las contribuciones y subsidios a que haya lugar, y los demás cobros permitidos, según las normas que rigen la materia.

- Cobrar las tarifas del servicio de energía eléctrica a los Usuarios y pagar los montos correspondientes al resto de agentes de la cadena, oportunamente y de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación.

- Observar las normas sobre protección de los derechos del Usuario, en relación con las facturas y todos los actos que se generen o deriven del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

- Cumplir las demás obligaciones que impongan la ley, los reglamentos y la regulación.

Además de las disposiciones citadas, la Superintendencia de Servicios Públicos ha emitido conceptos relacionados con los derechos de los usuarios del Servicio Público de Energía. Adicionalmente, aplica la regulación que sea expedida por la CREG que adicione, modifique o reemplace las disposiciones citadas.