

**APOYO JURÍDICO EN LOS PROCESOS DE SUMINISTRO DE CONSEJERÍA
LEGAL Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y LITIGIOS, DEL ÁREA DE
SECRETARÍA GENERAL DE ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A ESP –
ESSA: UNA PRÁCTICA JURÍDICA EMPRESARIAL CON ÉNFASIS EN
MATERIA DE RECLAMACIONES EXTRA CONTRACTUALES**

EÍZABETH ANDREA NIÑO ANGARITA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
BUCARAMANGA**

2017

**APOYO JURÍDICO EN LOS PROCESOS DE SUMINISTRO DE CONSEJERÍA
LEGAL Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y LITIGIOS, DEL ÁREA DE
SECRETARÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD DE SANTANDER S.A ESP –
ESSA: UNA PRÁCTICA JURÍDICA EMPRESARIAL CON ÉNFANSIS EN
MATERIA DE RECLAMACIONES EXTRA CONTRACTUALES**

ELÍZABETH ANDREA NIÑO ANGARITA

Trabajo de grado para optar al título de
ABOGADA

Director:

LUIS RAÚL CARVAJAIL JAIMES

Abogado

Tutora:

MÓNICA TATIANA PÉREZ DÍAZ

Abogada

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
BUCARAMANGA**

2017

*A Dios por su inagotable amor,
y por su incansable ayuda hasta el día de hoy.*

*A mi madre, porque soy un reflejo de su entrega y
amor. Por sembrar en mi corazón el amor a Dios y
por instarme a esforzarme.*

*A mi papá por su maravilloso amor y compromiso,
por permitirme la fortuna de ser su hija.*

*A mis hermanos, por creer en mí
y por ser el legado de unos padres íntegros y amorosos.
A ellos mi apoyo incondicional por siempre.*

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Industrial de Santander, por acogerme como su estudiante, y por permitirme la maravillosa experiencia de portar en adelante con orgullo, el título de Egresada UIS.

A ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A ESP, especialmente al área de Secretaría General y a todo su equipo de trabajo, por la disposición, las enseñanzas y la confianza que depositaron en mí. Sin duda fue una de las experiencias más enriquecedoras académica, profesional y de calidad humana que el paso por el pregrado me dejó.

A la Dra. Luz Helena Díaz Bueno, por todo el apoyo y la confianza que depositó en mí, por ser ejemplo a seguir de tenacidad, esfuerzo y compromiso como Egresada UIS, y por la acogida que me dio en el equipo de trabajo. Infinitas gracias.

A la Dra. Mónica Tatiana Pérez Díaz, por sus valiosas enseñanzas profesionales y éticas, por guiarme en el trayecto para ser una profesional y una mujer íntegra. Por su carácter, dulzura y el carisma que la caracterizaron siempre para instruir y dejarme innumerables saberes. Por ser Tutora, amiga, y por iniciar en mí el amor por la rama de los servicios públicos domiciliarios.

A la Dra. Silvia Margarita Carvajal, por todo el apoyo recibido, atesoro en mi corazón cada una de sus enseñanzas profesionales y personales. A la Dra. Silvia Natalia Serrano, mis sinceros agradecimientos por el apoyo incondicional y por la seguridad que siempre generó en mí. Al Dr. Nelson Ricardo González Téllez, por su entereza y por creer en mis aptitudes profesionales. A la Dra. Yehimy Patricia Piza, por su compañerismo, disposición y su intachable ejemplo. Al Dr. Jhon Jairo Hurtado, por enseñarme la importancia de tener convicciones, por sus enseñanzas académicas y por darle un valor agregado a las jornadas de trabajo. A la Dra. Lida

Mayerly López por ser ejemplo de profesionalismo, compromiso, integridad y por su calidad humana. A la Dra. Yady González, por su inolvidable forma de ser, por su nobleza y por ser el reflejo del amor a la profesión. A la Sra. Amparo Rincón, por sus enseñanzas, su incansable ayuda, compromiso y su disposición de servicio. A mis colegas universitarios que me acompañaron en el camino de la práctica universitaria, por el apoyo y los lazos de amistad que se formaron. Al Ing. David Alberto Gómez Gutiérrez, por motivarme a aplicar a la convocatoria y por todos estos años de amistad. A cada uno de ustedes, mil gracias.

Al Dr. Luis Raúl Carvajal Jaimes, por asumir la Dirección del proyecto, por su disposición, confianza y por las impecables enseñanzas académicas durante el pregrado.

A toda mi familia, por su desmedido apoyo. A ellos debo la consecución de mis logros. A Raúl Manuel Niño, mi abuelo y segundo padre, por su complicidad y por ayudar a formar lo que soy hoy en día, su recuerdo vivirá por siempre en mi mente y mi corazón. A mi abuelito Germirto Angarita, por su infinito amor y carisma. A mi abuela Teresa Rodríguez por vivir para su familia. A mi abuela Rosa Romero, por todos sus años de amor y entrega.

A todos mis amigos y colegas, por acompañarme en este proceso, siendo muestra de incondicionalidad.

Por conservar valiosos momentos junto a todos ustedes, por siempre gracias.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
2. ALCANCE DEL TRABAJO	22
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	25
4. METODOLOGÍA	27
5. INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN	30
5.1 HISTORIA DE LA EMPRESA.....	30
7. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA JURÍDICA EMPRESARIAL EN	
electrificadora de santander s.a esp.	47
7.2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRÁCTICA JURÍDICA	49
7.2.1 Proyectar las actividades propias del Procedimiento de Atención de Reclamaciones Extracontractuales.....	49
7.3 INFORMES DEL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA	53
7.3.1 Primer Informe	53
7.3.2 Segundo Informe	59
7.3.3 Tercer Informe	61
7.3.4 Cuarto Informe.....	68
8. CONCLUSIONES	72
BIBLIOGRAFÍA	77

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de Actividades	47
Tabla 2. Primer Informe	57
Tabla 3. Segundo Informe	60
Tabla 4. Tercer informe	63
Tabla 5. Cuarto Informe	70

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizacional	33
Figura 2. Composición Accionaria	34
Figura. 3 Formato Informe Técnico	64
Figura 4. Formato Atención a Reclamaciones Extracontractuales	65

GLOSARIO *

ACOMETIDA: derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO (ANS): se pactan con el fin de establecer estándares de calidad en la prestación del servicio o en la ejecución de tareas y pueden configurarse en aspectos tales como tiempos de respuesta, rendimientos, tiempos de mantenimiento, entre otros.

CAPACIDAD NOMINAL: es el conjunto de características eléctricas y mecánicas asignadas a un equipo o sistema eléctrico por el diseñador, para definir su funcionamiento bajo unas condiciones específicas.

CARGA: es la potencia eléctrica requerida para el funcionamiento de uno o varios equipos eléctricos, o la potencia que transporta un circuito.

CARGA INSTALADA: sumatoria de las capacidades nominales de los equipos, artefactos e instalaciones, conectados o susceptibles de conexión, encontrados en un inmueble al momento de la visita.

COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA: actividad consistente en 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.

* Los términos definidos en éste acápite, fueron extraídos del Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación de Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica de Electrificadora de Santander S.A ESP.

DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA: actividad de transporte y transformación de energía eléctrica, cuyas tensiones nominales sean iguales o superiores a 110 V. y menores a 57.5 Kv.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: ente autorizado por la normatividad vigente para prestar servicios públicos domiciliarios, complementarios y/o inherentes, el cual se ha constituido como una sociedad comercial por acciones o en empresa industrial y comercial del Estado.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS MIXTA: es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50%.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

RED DE USO GENERAL: red pública que no forma parte de las acometidas o de las instalaciones internas.

RED INTERNA: conjunto de redes, ductos, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio de energía eléctrica al inmueble a partir del equipo de medida, o en el caso de los USUARIOS sin equipo de medida, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios o condominios sometidos al régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general.

RED LOCAL: es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

RED PÚBLICA: red que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de su propiedad. 80. **REDES DE DISTRIBUCIÓN:** Conjunto de líneas, equipos, ductos, postiería, subestaciones y equipos asociados, utilizados por la EMPRESA para suministrar energía eléctrica a las acometidas, en tensiones nominales iguales o superiores a 110 voltios y menores a 57.5 kV.

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y distribución de gas combustible, definidos en la Ley 142 de 1994.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión.

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

USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

RESUMEN

TITULO: APOYO JURÍDICO EN LOS PROCESOS DE SUMINISTRO DE CONSEJERÍA LEGAL Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y LITIGIOS DEL ÁREA DE SECRETARÍA GENERAL, DE ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A ESP: UNA PRÁCTICA JURÍDICA EMPRESARIAL CON ÉNFASIS EN MATERIA DE RECLAMACIONES EXTRA CONTRACTUALES. *

AUTOR: Elizabeth Andrea Niño Angarita**

PALABRAS CLAVE: servicios públicos domiciliarios, energía eléctrica, responsabilidad civil extracontractual, régimen objetivo de responsabilidad, riesgo creado, solicitud de indemnización, daño a terceros, dictamen pericial, interdisciplinariedad del Derecho.

DESCRIPCIÓN:

Este trabajo de grado, es el reflejo del apoyo jurídico prestado a los trámites adelantados desde el área de Secretaría General de ESSA, en su función de representación judicial y extrajudicial de la Empresa. Teniendo en cuenta que las actividades directas e indirectas de la prestación del servicio público de energía eléctrica, comportan el ejercicio de una actividad peligrosa, basado en la teoría del riesgo creado, el cual se encuentra dentro del régimen objetivo de responsabilidad, se efectuó un diagnóstico del estado y funcionamiento de las solicitudes de indemnización por daños a terceros, estudiadas desde el Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales de ESSA.

Como resultado de la práctica jurídica empresarial, se crearon dos (2) formatos; el primero para la etapa de recepción de la reclamación, y el segundo para el envío del informe técnico (dictamen pericial). El primer formato, logra la tutela efectiva de los derechos y garantías consagrados en el Régimen Básico de Servicios Públicos Domiciliarios, pues contextualiza al reclamante, frente a los requisitos necesarios para el estudio célere y eficaz de su solicitud. Respecto al Formato de Informes Técnicos, dicho instrumento se constituye como punto de partida para el diálogo interdisciplinario que supone el estudio de la solicitud, toda vez que los hallazgos identificados en los dictámenes, constituyen la principal herramienta de defensa e insumo para la toma de decisiones jurídicas y empresariales.

** Escuela de Derecho y Ciencia Política, Facultad de Ciencias Humanas. Director: Dr. Luis Raúl Carvajal Almeida, Abogado.

ABSTRAC

TITLE: LEGAL SUPPORT IN PROCESSES OF SUPPLY OF LEGAL COUNSELING AND RESOLUTION OF DISPUTES AND LAWSUITS, OF GENERAL SECRETARIAT AREA AT ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A ESP – ESSA: A LEGAL PRACTICE WITH EMPHASIS IN THE FIELD OF EXTRACONTRACTUAL CLAIMS.*.

Author: Elizabeth Andrea Niño Angarita**

Key words: Home public services, electric energy, extracontractual civil liability, objective liability regime, the created risk theory, claim for compensation, damage to third parties, technical report, interdisciplinarity of law.

Description:

This degree work is a reflection of the legal support given to the procedures advanced from General Secretariat area of ESSA, in its role of judicial and extrajudicial representation of the Company. Taking into account that the direct and indirect activities of the provision of the public electricity service involve the exercise of a dangerous activity, based on the created risk theory, which is within the objective liability regime, a diagnosis was made of the status and functioning of claims for damages to third parties, studied from the Procedure of Attention to Extracurrent Claims of ESSA.

As a result of legal practice, two (2) formats were created; The first for the stage of receipt of the claim, and the second for the submission of the technical report. The first format achieves the effective protection of the rights and guarantees enshrined in the Basic Regime of Public Home Services, because it contextualizes the claimant, against the requirements necessary for the rapid and efficient study of his application. With respect to the Technical Report Format, constitutes the starting point for the interdisciplinary dialogue that involves the study of the request, since the findings identified in the opinions constitute the main tool of defense and input for making Legal and corporative decision.

* Degree work to get a law tittle

** School of Law and Political Science, Faculty of Human Sciences. Project Director: Dr. Luis Raúl Carvajal Almeida, Lawyer.

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de 1991 consagró al Estado colombiano, como uno Social de Derecho, estipulando dentro de sus objetivos principales, una vida en condiciones dignas para todos los habitantes del territorio colombiano. En este sentido, y por mandato del artículo 365 Constitucional, el Estado debe garantizar entre otros factores, el acceso a los servicios públicos domiciliarios, incluyendo la energía eléctrica, que es el objeto social de ESSA, compañía donde se desarrollará la práctica jurídica empresarial.

La actividad energética en Colombia está estructurada y regulada por la Ley 142 y la Ley 143 de 1994¹, entre otras. La Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, es la institución encargada de regular la disponibilidad de una oferta energética eficiente, en aras de garantizar la calidad y confiabilidad del servicio². Ahora bien, las funciones de control, inspección y vigilancia se ejercen a través de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con independencia de las Comisiones de Regulación de los servicios públicos domiciliarios y están sometidos a su competencia, todas las entidades que presten servicios públicos domiciliarios. Es un organismo de carácter técnico, con personería jurídica y autonomía administrativa y patrimonial. Para el desarrollo de las funciones que le ocupan, la Superintendencia adelanta investigaciones administrativas e impone las sanciones que proceden para cada investigación, tendientes a corregir violaciones de las disposiciones legales en materia de servicios públicos, en los términos de la Ley 142 y 143 de 1994³.

¹ Por la cual se establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia energética.

² Ley 143 de 1994, artículos 21 y 23.

³ Ley 142 de 1992, artículo 79.

El artículo 32 de la Ley 142 de 1994 estipula que el régimen de contratación aplicable para las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios sería el del derecho privado, esto es, los actos de todas las empresas de servicios públicos, así como los requeridos para la administración y el ejercicio de los derechos de todas las personas que sean socias de ellas, salvo disposición constitucional o legal en contrario, se regirá por las reglas del derecho privado.

El servicio público de energía eléctrica que presta ESSA, está mediado por un contrato de condiciones uniformes, a través del cual la Empresa ofrece la prestación del servicio a cambio de un precio en dinero a los suscriptores y/o usuarios. En el contrato se establece que el servicio se prestará con la continuidad y calidad de acuerdo a los parámetros definidos por la CREG. Ahora bien, el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, introduce el concepto de falla en la prestación del servicio, que se configura en los eventos en que se advierta el incumplimiento de la empresa, en la prestación continua de aquel, procediendo la indemnización de los perjuicios causados y las reparaciones según los eventos que describe el artículo 137 de dicha Ley.

El Área de Secretaría General de ESSA, se encarga de defender los intereses en las distintas esferas de competencia e interés en donde la Empresa tiene participación, como parte de las labores encaminadas al cumplimiento de la prestación eficiente y continua del servicio público de energía eléctrica, que se le ha encomendado. Para el cumplimiento de este objetivo, se encuentra adscrito al área de Secretaría General, el proceso de Suministro de Consejería Legal, encargado de proveer oportunamente asesoría legal a las diferentes dependencias de la compañía, permitiendo que los actos y decisiones de ESSA se ejecuten en consideración la normativa vigente; Paralelo a este proceso, opera el de Resolución de Disputas y Litigios, igualmente adscrito a la Secretaría General.

A través de este proceso se adelanta la representación judicial y extrajudicial de ESSA, en las acciones, procedimientos y reclamaciones que resulten o que deban instaurarse para darle continuidad a las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica. En apoyo a estos procesos, se desarrollará la práctica jurídica empresarial, que pretende brindar apoyo en las actividades jurídicas, con énfasis en materia de reclamaciones extracontractuales derivadas de la falla de la prestación del servicio de energía eléctrica, por parte de ESSA, permitiendo a la estudiante, afianzar y poner en práctica sus conocimientos, al tiempo que contribuye al cumplimiento de las funciones y objetivos de los procesos de Suministro de Consejería Legal y Resolución de Disputas y Litigios, del área de la Secretaría General de ESSA.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia⁴, ha manifestado en diversas oportunidades que, la producción, distribución, conducción, provisión y suministro de energía eléctrica, hace parte de las actividades catalogadas como peligrosas, lo que supone una especial vigilancia en los procesos que conforman el mercado energético, a fin de minimizar los perjuicios que se puedan llegar a ocasionar a suscriptores, usuarios y terceros, en el ejercicio de la actividad.

Pues bien, teniendo en cuenta que las actividades directas e indirectas de la prestación del servicio público de energía eléctrica exponen a los usuarios a un riesgo excepcional capaz de producir daños a bienes jurídicamente tutelados, el régimen de responsabilidad que opera en la materia, es el objetivo. Así, y en consideración al artículo 2356 del Código Civil⁵, la citada Corporación ha instituido una doctrina en materia de responsabilidad, adjudicando a quien sufre las consecuencias del hecho dañoso, el deber de acreditar los elementos que configuran la responsabilidad, esto es, el hecho peligroso, el daño, y la relación de causalidad entre éste y aquel, a la vez que ha instalado en cabeza del causante de la conducta antijurídica, la labor de desvirtuar el nexo causal a través de la prueba de fuerza mayor o caso fortuito⁶, los hechos de un tercero o exclusivos de la víctima⁷, a fin de romper el vínculo de responsabilidad, sin ser suficiente la demostración de debida diligencia y cuidado, dada la misma naturaleza de la actividad.

⁴ o

⁵ *RESPONSABILIDAD EN ACTIVIDADES PELIGROSAS. Por regla general todo daño que pueda imputarse a malicia o negligencia de otra persona, debe ser reparada por ésta. (...)*

⁶ Código Civil, artículo 64.

⁷ Código Civil, artículo 2357.

El proceso de Resolución de Disputas y Litigios del área de Secretaría General de ESSA, comprende el Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, encargado de adelantar la representación de ESSA en los eventos donde se instauren solicitudes de indemnización por los hechos que afecten a terceros, como consecuencia del ejercicio de las actividades propias de la prestación del servicio público de energía eléctrica, y en procura de la garantía de los derechos de los reclamantes, dentro de los límites constitucionales y legales, para la realización de los fines esenciales del Estado. Dicho Procedimiento prevé acciones específicas para su desarrollo, a cargo del Profesional en Derecho del área de Secretaría General, y que tienen como fin último, emitir respuesta de fondo a las pretensiones de indemnización de los terceros afectados, con base en el marco constitucional y legal que contempla el Régimen Básico de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Desde esta perspectiva, el Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, implica la necesidad de un completo estudio interdisciplinario, que conduzca a la acertada toma de decisiones empresariales, como respuesta a las pretensiones económicas por concepto de indemnización, y de esta forma, se puedan precaver futuros litigios. Corolario a lo anterior, y teniendo en cuenta, el régimen objetivo de responsabilidad operante en las actividades relacionadas con la conducción de energía eléctrica desarrollado en el capítulo 6 de este documento, la respuesta proyectada por el Profesional del área de Secretaría General, está supeditada primordialmente a dos aspectos. El primero se ubica en la reclamación extracontractual, en conjunto con los documentos y medios de prueba aportados, y el segundo, el informe técnico o pericial, suministrado por la Zona de Distribución de Energía o la dependencia competente, pues en los hallazgos de carácter técnico, se funda la tesis de defensa que servirá como causal de exoneración de la Empresa, siempre y cuando se encuentre probada la intervención de un evento o hecho extraño, ajeno a la competencia de ESSA.

No obstante, la identificación de posibles mejoras al Procedimiento, no supone limitación o condicionamiento al derecho fundamental de petición, ni desconocimiento de la esfera de competencia de las disciplinas que difieren a las ciencias jurídicas, es ineludible optimizar la actividades en el marco de un trabajo conjunto e interdisciplinario, guiado por el uso adecuado del lenguaje, que permitan dar claridad respecto a los elementos que tuvieron participación en la ocurrencia del daño, y en consecuencia, se tenga certeza sobre la procedencia del reconocimiento de responsabilidad o la exoneración de la Empresa.

Respecto al escrito de la reclamación y los documentos que lo acompañan, en la etapa inicial se logró advertir vicisitudes representadas en aspectos formales, que constituyen obstrucción y tardanza en el estudio de la solicitud de indemnización, y de lo cual se infiere el desconocimiento de los suscriptores, usuarios, terceros y ciudadanos en general, de las garantías que tienen a su disposición, para el goce efectivo de sus derechos. Así mismo, dichas dilaciones representan congestión e impiden dar un trámite diligente a los procedimientos que deben ser atendidos por los profesionales del área de Secretaría General de ESSA.

Frente a los informes técnicos, es necesario hacer referencia a la inclusión de un diálogo interdisciplinario entre el Derecho y las diversas ciencias que tienen participación en el cumplimiento del objeto social de ESSA. En ese sentido, y al hacer un minucioso estudio de los conceptos técnicos emitidos en el marco de la atención a reclamaciones extracontractuales, se encontró la dificultad que enfrentan los abogados del área de Secretaría General de ESSA, para dar una adecuada interpretación a la información contenida en dichos dictámenes, pues el uso de un lenguaje estrictamente técnico e inexplorado por profesionales del Derecho, obstaculiza las labores de esclarecimiento de los hechos a la hora de proyectar la decisión empresarial.

2. ALCANCE DEL TRABAJO

En virtud de los aspectos expuestos en el capítulo que precede, la práctica jurídica empresarial centró su alcance en la producción de mejoras al Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, y en desarrollo de ello, la estudiante de último año de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, consolidó sus conocimientos en las distintas áreas del Derecho, apoyando los Procesos de Suministro de Consejería Legal y Resolución de Disputas y Litigios, del Área de Secretaría General de ESSA, contribuyendo al fortalecimiento del Procedimiento de Reclamaciones Extracontractuales, que inician desde la recepción de la petición de indemnización y termina con el envío del contrato de transacción y los demás documentos que conforman el expediente contentivo de la reclamación, a la Subgerencia de Distribución correspondiente, para el pago al reclamante.

A través de este Procedimiento, se atiende el estudio de las solicitudes de indemnización por daños a terceros, derivados de las actividades directas e indirectas de la prestación del servicio público de energía eléctrica, agregando un valor de cooperación y mayor fluidez a la carga laboral que soporta el área de Secretaría General de ESSA. Desde las actividades de inducción y diagnóstico al funcionamiento del Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, se identificaron las dificultades que enfrentan los Profesionales del área de Secretaría General al momento establecer una relación entre los conceptos emitidos a través de los informes técnicos, y los elementos comprenden el régimen objetivo de responsabilidad en el ejercicio de actividades peligrosas, con miras a identificar las necesidades que puedan mutar en mejoras al Procedimiento.

Para ello, en el marco del desarrollo de la práctica jurídica empresarial, la estudiante sugirió la implementación de dos (2) nuevos formatos, creados a partir

de las necesidades identificadas en el diagnóstico de las labores que comprende el Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales. El primer formato está dirigido a los terceros reclamantes, y el segundo a los profesionales de las áreas encargadas de rendir los informes técnicos solicitados por el área de Secretaría General.

El formato sugerido para los terceros reclamantes, logra la tutela efectiva de los derechos y garantías consagrados en el Régimen Básico de Servicios Públicos Domiciliarios, en armonía con los preceptos constitucionales, pues contextualiza a los reclamantes, frente a los requisitos necesarios para el estudio célere y eficaz de su solicitud de indemnización, evitando que opere el archivo de la petición, entre otros obstáculos para que se dicte una decisión empresarial de fondo. Respecto a las ventajas que comporta para la Empresa, cabe mencionar que pese a ser una actividad con fines académicos, se evaluó la favorabilidad que pudiera representar para la Compañía, la implementación del formato. Si bien la procedencia de una reclamación extracontractual en contra de ESSA, acarrea un detrimento patrimonial para la misma, es inevitable que se eleven este tipo de solicitudes, pues el mismo marco jurídico de las actividades de conducción de energía eléctrica, las clasifica como peligrosas y en ese sentido, como causantes de perjuicios. Así, es deber de la Empresa, por el mismo interés que le asiste, poner en marcha las acciones que estén a su alcance, para facilitar el acceso a las peticiones de los ciudadanos, al tiempo que se aplican los objetivos y metas corporativas, en cuanto a la economía de los trámites que se surten ante la Empresa. Es menester reiterar que el formato no pretende condicionar el ejercicio del derecho fundamental de petición, toda vez que, de llegar a implementarse, la solicitud de indemnización puede ser elevada a través de dicho instrumento, o de la forma en la que el reclamante prefiera acoger.

Por otro lado, y de cara a la favorabilidad del Formato de Informes Técnicos, y como consecuencia de precisar la importancia del diálogo interdisciplinario que

supone el estudio de las solicitudes de indemnización, la solicitud, proyección y análisis del informe técnico, son labores que tienen vital preponderancia, pues los hallazgos identificados en los dictámenes, constituyen el instrumento principal para la decisión jurídica y empresarial emitida desde el área de Secretaría General, con estricta atención de la doctrina aplicable a los regímenes objetivos de responsabilidad, según la teoría del riesgo creado.

En ese orden, y teniendo en cuenta que el informe técnico es proyectado por profesionales y personal del nivel técnico, diestros en disciplinas diferentes a la jurídica, desde la práctica jurídica empresarial se identifica la importancia de implementar Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que permitan la unificación de los términos, el lenguaje y la comunicación entre los profesionales que tienen algún grado de participación en la atención de reclamaciones extracontractuales, en aras de motivar en debida forma, la toma de decisiones respecto a las solicitudes de indemnización por daños terceros. Para este caso, el ANS que sugerido, es la implementación del formato a través del cual se deben rendir los informes técnicos.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Prestar apoyo jurídico, con énfasis en materia de reclamaciones extracontractuales, a las actividades de los Procesos de Suministro de Consejería Legal y Resolución de Disputas y Litigios, del área de Secretaría General de ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. ES.P. – ESSA, mediante el desarrollo de una práctica jurídica empresarial.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Efectuar una evaluación del funcionamiento y desarrollo de las actividades relacionadas con los procesos de Suministro de Consejería Legal y Resolución de Disputas y Litigios del Área de Secretaría General de ESSA, a partir de la comprensión de su forma de operar.
- Realizar la revisión del marco jurídico y legal, en el que se fundamenta el Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, del Proceso de Resolución de Disputas y Litigios del área de Secretaría General.
- Establecer un diagnóstico respecto al estado de las reclamaciones extracontractuales asignadas por la Tutora de la Práctica, para continuar con el correspondiente estudio de la solicitud de indemnización, que permita emitir una decisión empresarial.

- Contribuir con la proyección y elaboración de cada una de las acciones que se siguen en el Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, por hechos que afecten a terceros como consecuencia de las actividades directas o indirectas, en la prestación del servicio público de energía eléctrica, desde la asignación de la reclamación por reparto, hasta la elaboración de la decisión que cataloga como improcedente la solicitud de indemnización, la elaboración del contrato de transacción o el archivo del expediente.
- Exponer a la Tutora de la Práctica, las mejoras sugeridas al Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, de acuerdo al diagnóstico y las necesidades identificadas por la estudiante en el planteamiento del problema del Trabajo de Grado.
- Socializar a los Profesionales adscritos a las dependencias con las cuales Secretaría General tiene relación, en el marco del Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, las mejoras sugeridas por la estudiante en el desarrollo de la práctica jurídica empresarial.
- Elaborar el informe final de la Práctica Jurídica Empresarial, como modalidad de Trabajo de Grado.

4. METODOLOGÍA

En el capítulo que precede, se plantean ocho (8) objetivos, uno (1) general, y siete (7) específicos. Para dar cumplimiento a ellos, se dispone de cuatro (4) meses, a partir del aval del Comité de Trabajos de Grado, de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander. Así las cosas, durante el desarrollo de la práctica, se proyectarán cuatro (4) informes correspondientes a cada mes de ejecución de la Práctica, que tienen por objeto, la exposición de avances y de las actividades desarrolladas, con base en las funciones encomendadas, para el cumplimiento de los objetivos y los fines del área donde se ejecutará la Práctica Jurídica Empresarial. Dichos informes serán presentados ante el Director del proyecto, previo visto bueno del tutor de la Práctica. La cuarta y última entrega incluirá el informe parcial respectivo, y uno general conclusivo, así como una exposición sobre las conclusiones finales derivadas del planteamiento del problema del presente proyecto.

Funciones específicas a desarrollar durante la práctica jurídica empresarial en el Área de Secretaría General de la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P – ESSA.:

- Hacer la clasificación de las solicitudes recibidas a través del Sistema Administrativo Documental (SAD) de ESSA, a través del cual terceros reclaman el pago de indemnizaciones por daños causados a personas, semovientes, muebles e inmuebles, de acuerdo a los hechos y al siniestro de cada petición.

- Determinar las acciones a desarrollar cuando se presente una reclamación por un hecho que afecte a terceros, por las actividades directas e indirectas en la prestación del servicio público de energía eléctrica, que incidan en la reputación de ESSA ante sus diversos grupos de interés.
- Solicitar el informe técnico al profesional encargado del Área de Distribución de Energía respectiva donde se presentó el evento. En dicho documento, se deben identificar la descripción del evento, hallazgos encontrados en la visita técnica, determinando si la causa del daño es imputable a ESSA, así como las circunstancias del hecho.
- Informar al reclamante el inicio del estudio de la reclamación, la visita de verificación por parte de un trabajador de ESSA o de un contratista y/o la solicitud de las pruebas.
- Analizar los informes técnicos emitidos por la Zona de Distribución encargada, con el fin de determinar si existe responsabilidad de la ESSA en los hechos causantes de daño, y consecuentemente a la indemnización por la reclamación extracontractual.
- Elaborar los comunicados de negación, en donde se informe al reclamante la improcedencia del reconocimiento de una indemnización, dando por terminado el análisis de la reclamación.
- Archivar las reclamaciones en las cuales se declaró improcedente la indemnización, por ausencia de responsabilidad extracontractual de la ESSA, o por desistimiento de la solicitud.

- Evaluar los casos en los que proceda el desistimiento tácito de las reclamaciones, a la luz del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.
- Analizar las pruebas aportadas por el reclamante, y verificar si existen hechos que ameriten la ampliación del informe técnico.
- Elaborar los contratos de transacción, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, mediante el cual finaliza el procedimiento de atención a las reclamaciones extracontractuales, en los casos en los que procede la indemnización.
- Apoyar los Procesos de Consejería Legal y Resolución de Disputas y Litigios de la Secretaría General de ESSA, con la proyección de las respuestas de los derechos de petición y acciones constitucionales.
- Apoyar el Proceso de Resolución de Disputas y Litigios de la Secretaría General de ESSA, con la proyección de respuestas de pugnas suscitadas a través del medio de control de reparación directa, que se instauren en contra de la Empresa.
- Apoyar el Proceso Resolución de Disputas y Litigios de la Secretaría General de ESSA, con la proyección de acciones policivas, ordinarias, entre otras, relacionadas con la figura de servidumbre pública de energía eléctrica.

5. INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN

5.1 HISTORIA DE LA EMPRESA

La energía eléctrica llega por primera vez a Santander en 1.891 con el impulso de los empresarios Julio Jones y Rinaldo Goelkel, quienes, venciendo grandes obstáculos, instalan en Chitota la primera planta hidroeléctrica con un generador de corriente continua y un motor de turbina de 300 caballos de fuerza para iluminar las primeras viviendas y calles de la ciudad.

Este gran suceso genera un cambio en las costumbres y actividades cotidianas de sus habitantes y con el paso de los días se impone el uso de máquinas y equipos como nuevos artículos de consumo.

Bucaramanga se constituye en la segunda ciudad de Colombia, después de Bogotá, en contar con el servicio de energía eléctrica y la primera en suministrarla a la industria. La empresa de Jones y Goelkel se convirtió en la primera en el país en ofrecer luz incandescente para iluminar los hogares, donde se usaban bombillos de 16 vatios con el sistema tipo fijo, es decir, se contrataba un número determinado de bombillos y para evitar abusos en cada vivienda se instalaba un limitador que impedía superar la capacidad pactada.

En las décadas de 1920 y 1930 funcionaron de manera aislada y por iniciativa privada, diversas plantas hidroeléctricas y otras con motores diesel que brindaban el servicio a 27 de los 73 municipios de Santander en ese entonces.

En 1927 se constituye la Compañía Penagos S.A. y años después entra en funcionamiento la planta de Zaragoza que resuelve en buena parte las necesidades de energía eléctrica de Bucaramanga.

En 1941 la Central Hidroeléctrica del Río Lebrija S.A., se constituye en la primera empresa en Colombia del sector eléctrico creada por asocio de la nación, el departamento y el municipio. Es así como con recursos del Estado y el liderazgo de Benjamín García Cadena, se construye la hidroeléctrica de Palmas en el río Lebrija.

Para abastecer a las provincias, se construyen las centrales de Guepsa y la Cascada en San Gil. Simultáneamente, se adelantan otros proyectos como la línea de transmisión Barrancabermeja – Puerto Wilches y Termobarranca.

El 21 de Julio de 1975 se consolida ESSA como la conocemos hoy, al incluir la infraestructura existente en García Rovira e Hilebrija Zona Sur que comprendía: la hidroeléctrica La Cómoda, la Empresa de Energía Eléctrica del Socorro y la Cascada de San Gil. Desde entonces, la compañía avanzó de manera importante ampliando la cobertura del servicio e implementando la infraestructura requerida para dicha ampliación.

ESSA apoyó de manera decidida el desarrollo de la Central Hidroeléctrica del Sogamoso participando en la elaboración de los diseños del proyecto y liderando la empresa promotora que mantuvo vivo el proyecto hasta que ISAGEN adquiere los derechos de ESSA en los diseños y se compromete en su construcción.

En febrero de 2009, la Nación vende sus acciones a EPM Inversiones mediante un esquema que permitió a la Gobernación de Santander aumentar su participación accionaria del 14% al 22.48% sin aportar recursos.

De esta forma, ESSA entra a formar parte de un grupo empresarial que se caracteriza por su excelencia en la prestación de servicios públicos domiciliarios y como tal, adquiere el compromiso de lograr los indicadores que reflejen dicha excelencia en su área de influencia.

En el 2016 ESSA conmemora 125 años de historia en Santander promoviendo el progreso y desarrollo del oriente colombiano.⁸

5.2 NATURALEZA DE LA EMPRESA

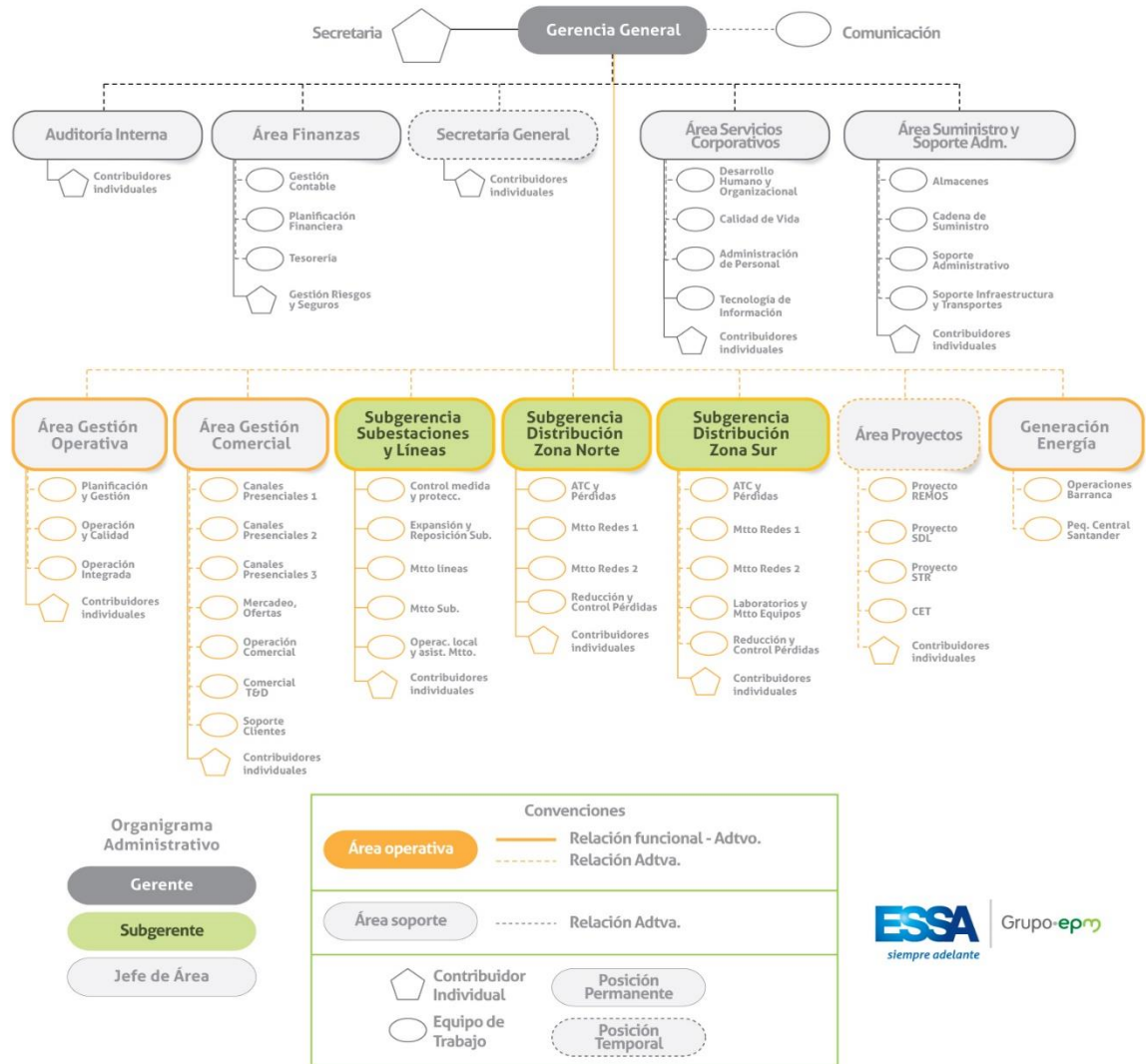
Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. denominada “ESSA” es una empresa de capital mixto, filial del Grupo Empresarial EPM, dedicada a la prestación de los servicios públicos de generación, distribución, transmisión, comercialización de energía y actividades conexas, en 87 municipios de Santander, dos de Bolívar, cuatro del sur del Cesar y uno de Norte de Santander. Se constituye en una sociedad anónima y comercial, con autonomías administrativa, patrimonial y presupuestal, sometida al régimen general de las empresas de servicios públicos y a las demás disposiciones especiales que regulan la actividad del sector de la energía eléctrica.

⁸ Disponible en: www.essa.com.co/site/¿Quiénessomos/Informacióncorporativa/Reseñahistórica.aspx

5.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

Figura 1. Estructura Organizacional de la Empresa

Estructura de nivel directivo



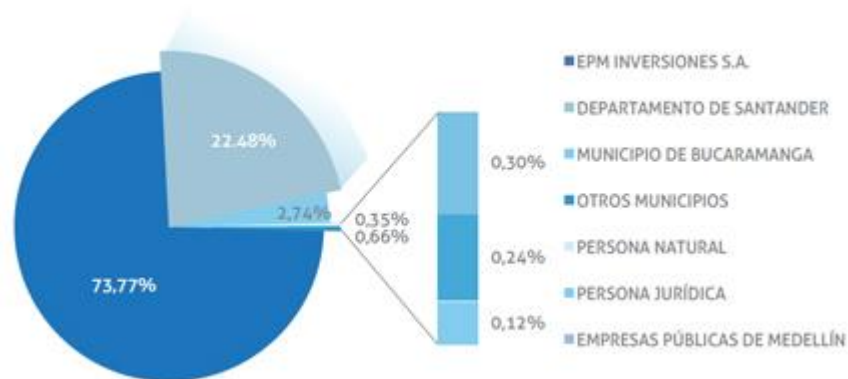
9

5.4 COMPOSICIÓN ACCIONARIA¹⁰

Figura 2. Composición accionaria

⁹ Disponible en:
www.essa.com.co/site/¿Quiénessomos/Informacióncorporativa/Estructuraorganizacional.aspx

¹⁰ Disponible en:
www.essa.com.co/site/¿Quiénessomos/infromacióncorporativa/Composiciónaccionaria.aspx



Accionista	No. de acciones	% de participación
EPM Inversiones S.A.	11.234.852.204	73.771%
Departamento de Santander	3.423.186.802	22.478%
Municipio de Bucaramanga	417.730.860	2.743%
Otros municipios	52.682.000	0.346%
Persona natural	45.378.888	0.298%
Persona jurídica	36.915.251	0.242%
Empresas Públicas de Medellín	18.564.538	0.122%
Total general	15.229.310.543	100,00%

5.5 ÁREA EN LA QUE SE REALIZÓ LA PRÁCTICA JURÍDICA EMPRESARIAL

La Práctica Jurídica Empresarial se desarrolló en el Área de Secretaría General de ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. – ESSA, dando asistencia jurídica a los procesos de Suministro de Consejería Legal y Resolución de Disputas y Litigios, con énfasis en el Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales. En virtud del Convenio suscrito la Universidad y ESSA, se asignó como Tutora de la práctica, a la Dra. Mónica Tatiana Pérez Díaz, Abogada de la Universidad Santo Tomás, Profesional 2 adscrita al área de Secretaría General, encargada de orientar a la estudiante en la realización de las actividades asignadas. En el citado Procedimiento, también tiene participación la Dra. Silvia

Margarita Carvajal Jaimes, Abogada de la Universidad de Santander, Profesional 1 del área, por lo cual las tareas desempeñadas en la práctica jurídica empresarial, comportaron el trabajo conjunto con la Profesional. Así mismo, y teniendo en cuenta que en el marco de la práctica jurídica empresarial, se prestó apoyo a diversas actividades, todas las cuales son competencia de los Procesos de Suministro de Consejería Legal y Resolución de Disputas y Litigios, por lo cual, las labores encomendadas a la estudiantes, estaban sujetas también, a la dirección y revisión de la Dra. Silvia Natalia Serrano, Abogada de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, Profesional 3 del Proceso de Resolución de Disputas y Litigios, y a la del Dr. Nelson Ricardo González Téllez, Abogado de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, Profesional 1 del Proceso de Resolución de Disputas y Litigios.

5.6 MISIÓN¹¹.

La ESSA es una empresa del Grupo EPM comprometida con el bienestar de sus clientes y el desarrollo sostenible y competitivo de los territorios donde proveen servicios de energía eléctrica con calidad y confiabilidad, creando valor compartido con sus grupos de interés.

5.7 VISIÓN¹².

En el 2022 ESSA se consolidará como referente latinoamericano en servicio al cliente, excelencia operativa, reputación y transparencia; ofreciendo a los clientes y al mercado un portafolio integral de soluciones competitivas en electricidad,

¹¹ Disponible en: www.essa.com.co/site/¿Quiénessomos/Informacióncorporativa/MisiónyVisión.aspx

¹² *Ibíd.*

fundamentadas en prácticas socialmente responsables con todos los grupos de interés, contribuyendo al cumplimiento de la VISIÓN del Grupo Empresarial EPM.

5.8 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO¹³

Los objetivos del Sistema de Gestión Integrado de ESSA están orientados a:

- Incrementar valor para los grupos de interés.
- Crecer en mercados y negocios.
- Fortalecer las relaciones con los grupos de interés externos.
- Optimizar la gestión de activos.
- Atender integralmente al cliente brindando soluciones ajustadas a sus necesidades.
- Optimizar procesos.
- Fortalecer la gestión de proyectos.
- Desarrollar capacidades organizacionales requeridas por la estrategia.
- Optimizar y consolidar los sistemas de información para la toma de decisiones en el Grupo.
- Fortalecer el desarrollo integral del talento humano y la cultura meta Grupo.
- Fortalecer modelos de Gobierno.
- Fortalecer la gestión con los grupos de interés internos.

5.9 VALORES CORPORATIVOS¹⁴

¹³ Disponible en:

<https://www.essa.com.co/site/%C2%BFQui%C3%A9nessomos/Informaci%C3%B3ncorporativa/ObjetivosdelSGI.aspx>

¹⁴ Disponible en:

<https://www.essa.com.co/site/%C2%BFQui%C3%A9nessomos/Informaci%C3%B3ncorporativa/Valorescorporativos.aspx>

Son la base de la actuación como Grupo empresarial y le dan sustento tanto a las formas de trabajo, como a la manera de hacer las cosas en el Grupo, el cual está basado en estándares y procedimientos organizacionales, con rigor técnico, vinculando a otras personas en su construcción, a partir del reconocimiento del otro, de sus capacidades para crear juntos y generar valor agregado a la compañía.

- **Transparencia:** procura la construcción de un ambiente de seguridad y confianza entre la Empresa y sus grupos de interés, brindándoles una información oportuna, relevante y de calidad, teniendo en cuenta el carácter público de la labor que desarrolla para dar un uso consecuente a los bienes públicos de los que se es responsable.
- **Responsabilidad:** Prevé la anticipación para responder por las consecuencias que las actuaciones y decisiones puedan tener sobre los demás, así como sobre el medio ambiente y el entorno.
- **Calidez:** Supone respeto por las diferencias, dando importancia al otro, y auspiciando la comprensión de sus circunstancias, en procura de buscar soluciones, sin arrogancia y siempre con respeto y amabilidad.
- **Innovación:** Implica creatividad, y la promoción de nuevas formas de pensar y hacer para anticipar y lograr los cambios deseados.
- **Compromiso:** Apropiación de los fines y propósitos de la empresa.
- **Confiabilidad:** Supone la competencia, el trabajo con parámetros de calidad y eficiencia para generar confianza; el cumplimiento de las ofertas

de acción que se proponen y la eficiente respuesta a los requerimientos y necesidades de los demás.

- **Servicio:** Proceso de escucha con respeto, comprensión de las necesidades y expectativas de las personas con las que conjuntamente se desarrollan actividades, y oportuna movilización de los recursos requeridos con el fin de brindar respuestas adecuadas que sean a la vez experiencias positivas.

6. MARCOS DE REFERENCIA

6.1 MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

*“Todo hecho cualquiera del hombre, que causa daño a otro, obliga a quien por
cuya culpa ocurrió”¹⁵*

En la prestación del servicio público de energía eléctrica, concurren dos tipos de responsabilidad, la que deriva del vínculo contractual a través de las condiciones uniformes para la prestación del servicio, y la extracontractual por los daños que se pudieren causar a terceros, no en virtud del contrato de condiciones uniformes, sino fundado en la naturaleza propia de actividad peligrosa, y de las fallas en la prestación del servicio, en el marco de la generación, conducción y distribución de la energía eléctrica.

El contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, que ESSA celebra con los suscriptores y del cual se benefician y se hace extensivo a los usuarios, supone la aceptación y la adhesión a las disposiciones que éste contiene. Los daños o perjuicios que se llegaren a causar por el incumplimiento de los términos estipulados, derivaría exclusivamente en responsabilidad contractual, toda vez que dichos perjuicios solo pueden predicarse de las obligaciones emanadas del contrato, que fueron desatendidas.

Ahora bien, en materia de responsabilidad civil extracontractual, el daño o el perjuicio que sufre la víctima, no emana de una relación contractual, sino de otra circunstancia imputable al agente ocasionador del hecho dañoso, originando, el deber de éste de indemnizar a la víctima por su conducta.

¹⁵ Código Civil Francés. Artículo 1382.

La Corte Suprema de Justicia en reiterada jurisprudencia, ha sostenido que el Código Civil colombiano contempla una teoría de responsabilidad subjetiva, emanado del Título XXXIV “RESPONSABILIDAD COMÚN POR LOS DELITOS Y LAS CULPAS”, de dicha norma. El artículo 2341 del Código Civil contiene el principio general de la responsabilidad civil por los delitos y las culpas generados por el hecho propio:

“Artículo 2341. Responsabilidad extracontractual. El que ha cometido un delito o culpa, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena principal imponga por la culpa o el delito cometido.”

El régimen de responsabilidad que consagra la Ley Civil, vislumbra la culpa como elemento jurídico necesario para la configuración de aquella. Sin embargo, existen diferencias con relación a su demostración, mientras en el presupuesto del artículo 2341 se debe probar, por el contrario, en el régimen que establece el Código para las actividades peligrosas, se presume.

De cara al ejercicio de las actividades peligrosas consagrado en el artículo 2356 del Código Civil, la Corte Suprema de Justicia¹⁶ ha mantenido la postura de la presunción de culpa en contra de quien ejecuta dichas actividades, existiendo solo la posibilidad de exonerarse de responsabilidad únicamente, a través de la demostración de una causa extraña, esto es, caso fortuito, fuerza mayor, o la intervención de un elemento extraño¹⁷, con perjuicio del deber de indemnizar a la víctima. En este mismo sentido, los hermanos Mazeaud, señalan que: *no existe*

¹⁶ Corte Suprema de Justicia. Sentencia del 29 de abril de 2005. Exp. 0829-92. M.P. Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo.

¹⁷ Corte Suprema de Justicia. Sentencia del 26 de agosto de 2016. Exp. 4700131030012005-00611-01. M.P. Ruth Marina Díaz Rueda.

ningún vínculo de derecho entre el autor del daño y su víctima antes de que hayan entrado en juego los principios de la responsabilidad”¹⁸

El Título VIII de la Ley 142 de 1994, regula la suscripción del contrato de servicios públicos domiciliarios, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a las cláusulas que han sido definidas por aquella. Se entiende que se ha celebrado el contrato, desde el momento en que la empresa define las condiciones uniformes en las que prestará el servicio y quien utiliza un inmueble determinado solicita allí recibir el servicio, en calidad de suscriptor y/o usuario. En ese orden de ideas, es obligación de la empresa prestadora del servicio público domiciliario, informar con amplitud acerca de las condiciones uniformes del contrato que ofrece. Para el caso que nos ocupa, el contrato de condiciones uniformes celebrado entre ESSA y los suscriptores o usuarios, supone de estos últimos como beneficiarios del servicio de energía eléctrica, la aceptación de todas las disposiciones y cláusulas de condiciones uniformes¹⁹.

El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 introduce el concepto de *falla en la prestación del servicio*, la cual se configura ante el incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio. En razón a ello, en el artículo 137 se establece de manera taxativa, las reparaciones y reconocimientos económicos a favor de usuarios y suscriptores, en los eventos en los que opere una falla en la prestación del servicio.

No obstante, y teniendo en cuenta que las actividades complementarias a la prestación del servicio público de energía eléctrica, tales como la generación,

¹⁸ MAZEAUD, Henry-león – Jean. Lecciones de derecho civil, parte Segunda – Vol. II, La Responsabilidad Civil, cuasicontratos. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa – América, 1960, p.116.

¹⁹ Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica de Electrificadora de Santander S.A ESP. Disponible en: http://www.essa.com.co/site/Portals/0/Docs/Contrato_de_Condiciones_Uniformes.pdf

transmisión, distribución y comercialización, comportan la ejecución de una actividad peligrosa en concordancia con el artículo 2356 del Código Civil colombiano, por su aptitud y potencial de causar daños dada su propia naturaleza o por el modo en que es realizada, las reparaciones y reconocimientos económicos de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, son aplicables cuando en el marco de la ejecución de la prestación del servicio de energía eléctrica y sus actividades conexas, se cause daño o perjuicios a terceros. Es decir, surge una controversia de tipo extracontractual, con ocasión de los resultados dañinos que pudieran generarse con la puesta en marcha de las labores propias de la prestación del servicio público, máxime cuando el afectado no está obligado a soportar la carga de dichos perjuicios, tratándose así, de un asunto ajeno a lo pactado en el contrato de servicios públicos que contiene las condiciones uniformes para la prestación del servicio.

Corolario a lo anterior, el H. Consejo de Estado a través de su pródida jurisprudencia²⁰, ha expuesto la tesis aplicable en materia de servicios públicos domiciliarios, puntualmente a los daños causados por la conducción de energía a través de redes eléctricas, al invocar el régimen de imputación del riesgo excepcional. En ese orden, el estudio de las reclamaciones elevadas por terceros ante las empresas de servicios públicos domiciliarios, que pretenden un reconocimiento económico por los perjuicios soportados, debe ceñirse al régimen objetivo de responsabilidad como consecuencia del ejercicio de una actividad peligrosa, con estricto acatamiento del deber de responder por los daños que se generen a terceros, toda vez que los mismos son inherentes al ejercicio de dicha actividad, sin que sea suficiente alegar la debida diligencia y cuidado, como quiera que bajo éste régimen, solo es posible exonerarse de la imputación de responsabilidad, cuando se logre probar que en la ocasión de los perjuicios,

²⁰ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo. (14 de junio de 2001) Expediente 12969. [MP Alíer Eduardo Hernández Enríquez]

intervino una situación de fuerza mayor, caso fortuito o el hecho exclusivo y determinante de la víctima o de un tercero.

Con base en la doctrina de la responsabilidad por el ejercicio de las actividades peligrosas arriba sintetizada, para el caso puntual de las reclamaciones extracontractuales instauradas ante Electrificadora de Santander S.A E.S.P., es necesario que exista responsabilidad atribuible a la entidad, la cual se configura una vez demostrados los presupuestos a saber: un hecho dañoso; el daño, definido como el menoscabo patrimonial sufrido por la víctima y los padecimientos morales que debe soportar; y el nexo de causalidad, representando en la relación entre el hecho dañoso imputado a ESSA, y el daño sufrido por la víctima o reclamante. Lo anterior con atención a las causales de exoneración de responsabilidad, previa demostración de una causa extraña.

6.2 MARCO DE ANTECEDENTES JURÍDICOS

Con el objeto de abordar el marco jurídico aplicable a la actividad energética, en especial de la eléctrica, se hará referencia a las disposiciones normativas que regulan las actuaciones de los agentes intervinientes en este sector.

El Título 12 del Capítulo V de la Constitución Política de 1991, reafirma la finalidad social del Estado colombiano, e introduce la regulación de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, fundado en el objetivo de asegurar una vida en condiciones dignas a todos los ciudadanos. Además, consagró que los servicios públicos domiciliarios, pueden ser prestados por personas privadas.²¹

Ahora bien, una vez que se determinó constitucionalmente, la destinación de los servicios públicos domiciliarios, se han incorporado en el Ordenamiento Jurídico

²¹ Constitución Política de Colombia, Artículos 365 a 370.

Colombiano, disposiciones normativas para regular la prestación de los servicios públicos, incluido el de energía eléctrica, que es el objeto de la entidad destino de la práctica jurídica empresarial.

La Ley 142 de 1994 *“por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*, introduce la regulación de aquellos servicios que se encaminan a la satisfacción de las necesidades básicas y generación de bienestar en la población. Así las cosas, y por mandato del numeral 23 del artículo 150 y el artículo 365 superior, al Legislador le compete expedir normas que regirán la prestación de los citados servicios. Dentro de la función del Legislador de la creación de normas que armonicen con el régimen jurídico de los servicios públicos domiciliarios, le atañe fijar las competencias y responsabilidades de los agentes intervinientes en el sector eléctrico, sin desatender la fijación de la cobertura, la calidad en la prestación del servicio, el régimen jurídico al que deben someterse, entre otras. Empero, la Corte Constitucional ha expresado que la libertad del Legislador antes mencionada, encuentra sus límites en la premisa superior que ubica a los servicios públicos domiciliarios como actividades inherentes a la finalidad social del Estado.²² En estos términos, la Ley 142 de 1994, al regular de modo general casi en su totalidad, los servicios públicos domiciliarios existentes, es el instrumento que establece un marco legal que inspira la regulación, vigilancia y control a las empresas de servicios públicos domiciliarios.

En cumplimiento de las funciones presidenciales de vigilancia, inspección y control de las empresas que prestan servicios públicos, la Ley 142 de 1994, crea la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como un organismo de carácter técnico.²³ La competencia de este organismo comprende a todas las personas prestadoras de servicios públicos, y a aquellas personas que realicen

²² Corte Constitucional. Sentencia de Unificación 1010 del 2008. M.P. Rodrigo Escobar Gil.

²³ Ley 14 de 1994, Artículo 76.

actividades señaladas en la Ley 142 de 1994 y que por lo tanto deben someterse a dicho régimen jurídico. El artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001²⁴, puntualiza las funciones²⁵ a desempeñar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de las cuales se encuentran en términos generales, vigilar el cumplimiento de los reglamentos emitidos por las Comisiones de Regulación²⁶, imponer sanciones a las personas prestadoras de servicios públicos, previa investigación administrativa, en defensa de los usuarios, por competencia desleal, y las demás que señala expresamente la norma.

Ahora bien, para abordar la normatividad existente en materia de energía eléctrica, se puede puntualizar frente a la Ley 143 de 1994, *“por la cual se establece el régimen para la generación, interconexión, trasmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia energética”* que, armoniza con los preceptos dictados en la Ley 142 de 1994, con la particularidad de regular el sector eléctrico. En la norma se regulan cada una de las actividades que se vinculan en la ejecución de la prestación del servicio público de energía eléctrica, entre otras disposiciones. El artículo 23 de esta Ley, delegó a la Comisión de Regulación de Energía y Gas con relación al servicio de electricidad, las funciones presidenciales de señalar políticas generales de administración y control de eficiencia en los servicios públicos domiciliarios, y se dictan otras disposiciones.

²⁴ Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.

²⁵ Ley 142 de 1994. Artículo 179. Numerales 6, 11, 12, 19; numerales 2 a 5 del párrafo 2°.

²⁶ Ley 142 de 1994. Artículo 68. Delegación de funciones presidenciales a las comisiones. El Presidente de la República señalará las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, que le encomienda el artículo 370 de la Constitución Política, y de los demás a los que se refiere esta Ley, por medio de las comisiones de regulación de los servicios públicos, si decide delegarlas, en los términos de esta Ley. Las normas de esta Ley que se refieren a las comisiones de regulación se aplicarán si el Presidente resuelve delegar la función aludida; en caso contrario, el Presidente ejercerá las funciones que aquí se atribuyen a las comisiones.

7. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA JURÍDICA EMPRESARIAL EN ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A ESP.

El 16 de diciembre de 2016 se dio inicio a la práctica jurídica empresarial en las instalaciones de Electrificadora de Santander S.A ESP, compañía filial del Grupo Empresarial EPM, con más de 119 años de experiencia en el sector eléctrico colombiano, a través de la prestación de los servicios de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía. Cuenta con cerca de 600 mil instalaciones y tiene cobertura en 92 municipios de Santander, Norte de Santander, Cesar y Bolívar, con una cobertura del 96.20% (99% urbana y 83% rural). Como se ha mencionado, la Dra. Mónica Tatiana Pérez Díaz fue la profesional asignada como tutora de la Práctica adelantada en ESSA.

Así mismo, el Dr. Luis Raúl Carvajal Almeida, en calidad de Director del Proyecto de Grado desarrollado en este escrito, orientó el proceso de la práctica hasta su culminación, a través de las reuniones presenciales y virtuales periódicas, y supervisó el cumplimiento de los objetivos propuestos, por medio de los informes rendidos por la estudiante.

En la Metodología propuesta para el desarrollo de la práctica jurídica empresarial, se programó la entrega de cuatro (4) informes, correspondientes a cada periodo – mes – en donde se proyectó una exposición de las actividades ejecutadas por la estudiante en el cada periodo, como evidencia del cumplimiento de los objetivos y logros propuestos. Los informes de actividades contaron con el aval del Director del Trabajo de Grado, previo visto bueno y verificación del contenido por parte de la Tutora de la Empresa.

Con miras a establecer un balance y diagnóstico de los objetivos, el cronograma y de la propuesta en conjunto, con relación a las labores adelantadas por la

estudiante, a continuación, se expone un breve recuento de las actividades proyectadas en el marco de la práctica jurídica empresarial.

7.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 1. Cronograma de Activiades

ACTIVIDAD	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
1. Inducción al funcionamiento de los procesos de Suministro de Consejería Legal y Resolución de Disputas y Litigios, que permita la comprensión y valoración del área de Secretaría General.																
2. Revisión jurídica y legal de las acciones y etapas a desarrollar cuando para la atención a reclamaciones extracontractuales.																
3. Ejecución de las acciones que comprende el Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales por daño a terceros.																
4. Contribución a los Procesos de Consejería Legal y Resolución de Disputas y Litigios de la Secretaría General de ESSA, con la proyección de las respuestas de derechos de petición, acciones constitucionales, así como de las acciones policivas, contenciosas y																

ordinarias.																		
5. Exposición al Director del Proyecto y a la Tutora de la Práctica, las mejoras sugeridas al Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, de acuerdo al diagnóstico y las necesidades identificadas por la estudiante en el planteamiento del problema del Trabajo de Grado.																		
6. Elaboración, redacción y entrega formal del informe final de la práctica jurídica empresarial, con propósitos de grado.																		

7.2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRÁCTICA JURÍDICA

7.2.1 Proyectar las actividades propias del Procedimiento de Atención de Reclamaciones Extracontractuales. No obstante, en el desarrollo de la práctica se adelantó el apoyo jurídico a las distintas actividades del área de Secretaría General, en el Objetivo General y Planteamiento del Problema de la propuesta de la práctica jurídica empresarial, se delimitó el alcance y el énfasis que se le daría a ésta. Pues bien, la caracterización del Procedimiento de Atención de Reclamaciones Extracontractuales, contempla las acciones a desarrollar cuando se presente una reclamación por un hecho que afecte a terceros por las actividades directas o indirectas en la prestación del servicio público de energía

eléctrica; el procedimiento inicia desde la recepción de la solicitud de indemnización y termina con el envío del contrato de transacción, el archivo de la reclamación o la negación de la solicitud. En el desarrollo de la práctica, se atendieron en total, treinta y nueve (39) solicitudes de indemnización, de las cuales cuatro (4) concluyeron en la elaboración del contrato de transacción, seis (6) en el archivo por petición incompleta de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, diecinueve (19) en la decisión empresarial por medio de la cual se desestiman las pretensiones de indemnización, dos (2) peticiones reiterativas; se efectuaron cuatro (4) traslados por competencia a dependencias internas y a firmas contratistas, y finalmente, a la fecha de terminación del práctica, cuatro (4) reclamaciones se encontraban bajo estudio, en la etapa de solicitud y aporte de medios de prueba.

7.2.2 Socializar el aporte/mejora al Procedimiento de Atención de Reclamaciones Extracontractuales. El procedimiento supone el trabajo en conjunto, de profesionales con conocimientos en diversas disciplinas, como quiera que la ocasión de los hechos dañosos requieren la intervención del personal idóneo para determinar las circunstancias de modo, tiempo y lugar, que permitan al profesional en derecho, efectuar un estudio de los elementos que intervinieron en el siniestro, y en consecuencia pueda emitir la decisión empresarial a la que haya lugar para cada caso. La comunicación entre los profesionales de éste equipo interdisciplinario enfrenta diversas dificultades, como quiera que cada disciplina y ciencia, emplea para su estudio un lenguaje específico. Fundado en ello, y previo análisis de la forma de operar del procedimiento, la estudiante identificó la necesidad de implementar acciones que comporten mejoras y optimicen los canales de comunicación entre los profesionales del área de Secretaría General, con el personal de las distintas áreas de la Empresa, concretamente, respecto a la información contenida en los Conceptos Técnicos rendidos. Por lo anterior, se diseñó el Formato de Informes Técnicos, con el fin de

crear conciencia respecto a la información requerida para dar respuesta de fondo a los reclamantes, a través de la unificación del lenguaje, sin que ello comporte desconocimiento de la esfera de competencia del personal y su ocupación.

Corolario a lo anterior, se propuso la implementación del Formato de Reclamaciones Extracontractuales, dirigido a los terceros que eleven solicitudes de indemnización ante ESSA. Dicho formato tiene como objetivo principal, el cumplimiento de las garantías comprendidas en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, máxime cuando se advierte que las actividades relacionadas a la prestación del servicio de energía eléctrica, ostentan la calidad de peligrosas en concordancia con la Ley Civil, por su aptitud de causar daños. En ese sentido, y sin ánimo de condicionar el derecho fundamental de petición, el Formato pretende contextualizar al reclamante, acerca de las premisas que se tienen en cuenta para el estudio de su solicitud, pues la mera alzada no es suficiente para emitir una respuesta de fondo. La generación de conciencia, y el entendimiento de lo anteriormente expuesto por parte de ese grupo de interés externo de ESSA, da un valor agregado de celeridad al Procedimiento, mutando en la descongestión de la carga laboral que enfrentan los profesionales del área de Secretaría General.

En el cuarto periodo, se efectuó la exposición y socialización de los Formatos al equipo de trabajo del área de Secretaría General, en el desarrollo del Comité que tenía por objeto la exposición de los logros de cada Proceso. Como hasta el momento se ha expuesto, algunas de las actividades del Procedimiento implican la solicitud, proyección y análisis del Informe Técnico emitido por el personal del área competente, labores que tienen vital preponderancia, pues los hallazgos identificados en los informes técnicos, constituyen el instrumento principal para la decisión jurídica y empresarial emitida desde el área de Secretaría General. En ese orden, y teniendo en cuenta que el informe técnico es proyectado por profesionales y personal del nivel técnico, diestros en disciplinas diferentes a las ciencias jurídicas, desde la Práctica Jurídica Empresarial se identificó la

importancia de implementar Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que permitan la unificación de los términos, el lenguaje y la comunicación entre los profesionales que tienen algún grado de participación en la atención de reclamaciones extracontractuales, en aras de motivar en debida forma, la toma de decisiones respecto a las solicitudes de indemnización. Por lo anterior, se suscribió un ANS con los Jefes de Área, de Secretaría General y las Subgerencias de Distribución, respecto al término de entrega de los informes, el contenido y calidad de los mismos. Recibida la solicitud de informe técnico por parte de Secretaría General, el profesional de la Subgerencia de Distribución, tiene el término de cinco (5) días para emitirlo por escrito, con el aval del Profesional 2 del área correspondiente. De igual forma, en el último periodo, y como parte del proceso de homologación de procesos que se encuentra en curso en ESSA, en la atención a reclamaciones extracontractuales y procesos judiciales por el medio de control de reparación directa, se implementó la rendición de informes técnicos, a través del formato sugerido por la estudiante en el marco de la práctica jurídica empresarial.

7.2.3 Apoyar las actividades jurídicas de los Procesos de Suministro de Consejería Legal y Resolución de Disputas y Litigios. En apoyo a las demás actividades del área de Secretaría General, la estudiante proyectó la contestación de diecisiete (17) tutelas, las cuales pretendían el amparo constitucional de los derechos fundamentales de petición e información, a la vida, la salud, la dignidad, la seguridad persona, y el mínimo vital. Así mismo, se atendieron acciones de tutela que pretendían la garantía y defensa de intereses colectivos, todas las cuales fueron declaradas improcedentes. Análogo a ello, se asignó a la estudiante, la contestación de una (1) demanda por el medio de control de reparación directa, por la muerte de un trabajador de construcción de una obra civil, a causa de electrocución por contacto con una red de media tensión. Finalmente, la estudiante apoyó la respuesta de derechos de petición relacionados con las

actuaciones y las decisiones empresariales emitidas, en el marco del Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales.

7.3 INFORMES DEL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

Teniendo en cuenta que las funciones desempeñadas, y las actividades proyectadas para el desarrollo de cada objetivo, fueron discriminadas y explicadas con detalle en los informes periódicos, a modo de síntesis, a continuación, se hace una breve relación de las tareas encargadas a la estudiante. Es importante hacer la advertencia, respecto a la imposibilidad de incorporar a este escrito, los anexos que acompañaron los informes periódicos, y en donde se encuentra el seguimiento de las actividades ejecutadas por la estudiante para cada expediente, dadas las cláusulas de confidencialidad pactadas en el Convenio suscrito entre la Empresa y la Universidad.

7.3.1 Primer Informe. Periodo comprendido entre el 16 de diciembre de 2016 y el 16 de enero de 2017.

En el primer periodo se adelantaron las labores de inducción y acercamiento a los procesos de Suministro de Consejería Legal y Resolución de Disputas y Litigios, del área de Secretaría General de ESSA.

Apoyo jurídico al Proceso de Resolución de Disputas y Litigios, con énfasis en materia de reclamaciones extracontractuales.

El proceso de Resolución de Disputas y Litigios tiene como objetivo general la defensa de los intereses de ESSA, a través de las actuaciones adelantadas en el curso de demandas judiciales y arbitrales y en investigaciones administrativas;

representándola en audiencias prejudiciales y atendiendo las reclamaciones extracontractuales, para evitar futuros litigios. El alcance está delimitado en tareas específicas, las cuales inician con la recepción y reparto de procesos y reclamaciones extracontractuales, y finaliza con la representación judicial y extrajudicial, bien sea como demandante o demandado.

Teniendo en cuenta que el Objetivo General de la práctica jurídica empresarial, contempla el apoyo jurídico a los Procesos antes mencionados, con énfasis en el Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, es necesario hacer una breve reseña de las actividades que comprende dicho Procedimiento en aras de delimitar el alcance de las funciones desempeñadas. Pues bien, el Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales de ESSA establece las acciones a ejecutar en los eventos en que se presente una reclamación por un hecho que afecte a terceros por las actividades directas e indirectas en la prestación del servicio público de energía eléctrica, y que incidan en la reputación de ESSA ante sus diversos grupos de interés. El Procedimiento contempla tareas específicas, que inician con la recepción de la solicitud de indemnización a través del Sistema Administrativo Documental de la Empresa, y finaliza con la suscripción del contrato de transacción o con el archivo de la petición de acuerdo a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 (Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y la Ley 1755 de 2015. Se advierte que la Secretaría General es titular de las acciones que comprende el Procedimiento hasta la solicitud de aprobación de pago en los casos en que proceda, a excepción del concepto técnico que es competencia del Profesional encargado de la Zona de Distribución respectiva, y el avalúo comercial donde se sugiere el pago de la indemnización a cargo de la firma encargada de tramitar dicha actividad. Cabe destacar, que los terceros tienen el término de dos (2) años contados a partir de la ocurrencia del siniestro, para iniciar la reclamación ante la Empresa.

Actividades desarrolladas por la estudiante en el marco de la práctica jurídica empresarial.

- Se proyectó la respuesta de siete (7) acciones de tutelas impetradas en contra de ESSA, por vulneración al derecho fundamental de petición, al acceso a los servicios públicos domiciliarios, a la salud, a la vida, a la dignidad, a la seguridad personal y al mínimo vital.

Frente a las acciones por vulneración al derecho fundamental de petición, se planteó como tesis de defensa, la carencia actual del objeto por hecho superado, por lo cual en el fallo de dos (2) de las demandas de tutela, se declaró la carencia actual del objeto y en consecuencia la improcedencia de la acción de tutela; debido a que no se surtió en debida forma el procedimiento de notificación de las respuestas empresariales que suscitaron tres (3) de las acciones de tutela por vulneración al derecho fundamental de petición, los falladores de tutela, acogieron las pretensiones de los accionantes y se ordenó a ESSA, subsanar las inconsistencias en la notificación de las respuestas a los derechos de petición.

Ahora, respecto a la acción que pretendía la tutela de los derechos fundamentales a la vida, el mínimo vital, la dignidad y el acceso a los servicios públicos domiciliarios, se trataba de una carencia de legitimación material en la causa por pasiva, por cuanto no correspondía a ESSA garantizar o cesar la vulneración de los derechos incoados por la accionante, sino a la propiedad horizontal donde aquella residía, pues la obligación recae sobre el suscriptor del contrato de condiciones uniformes; no obstante, el fallo no fue desfavorable para ESSA, se ordenó la conformación de una mesa de trabajo con la propiedad horizontal y un representante de los copropietarios, para determinar las acciones necesarias respecto al pago de la factura del servicio de energía eléctrica,

la obligación en mora en la que se encuentra el suscriptor a saber, la propiedad horizontal, y las alternativas para la facturación que se efectuará en adelante.

Finalmente, se proyectó la respuesta a una (1) acción de tutela que pretendía la declaración de la ruptura de la solidaridad entre la accionante en calidad de usuaria, y la anterior suscriptora. En la respuesta se sustentó la improcedencia del amparo incoado, como quiera que la accionante desestimó la oportunidad procesal que tenía para la interposición de recursos, dejando pasar el tiempo en exceso y quebrantando el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, pues dicho mecanismo no puede convertirse en una herramienta paralela a los procedimientos ordinarios. El Ad Quo resolvió amparar los derechos fundamentales rogados, fundado en la naturaleza de los servicios públicos domiciliarios, y la relación directa que guardan con la garantía de los derechos fundamentales. Empero, previa impugnación reiterando los motivos por los cuales debían desestimarse las pretensiones, el Fallo de Segunda Instancia revocó la anterior decisión, toda vez que la acción de tutela no es el mecanismo idóneo para resolver la controversia, máxime cuando se advierte que la accionante optó por la inactividad procesal, y no interpuso en el término que tenía para hacerlo, los recursos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Referente al Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, adscrito al Proceso de Resolución de Disputas y Litigios, se adelantó el estudio de veintiocho (28) solicitudes de indemnización, de las cuales cuatro (4) pretendían un reconocimiento económico por concepto de lucro cesante correspondiente a establecimientos de comercio, y veinticuatro (24) por concepto de daño emergente, representado en pérdidas de insumos, muerte de semovientes y otros daños materiales. Dentro de las primeras etapas a surtir, el

Procedimiento contempla, i. la solicitud del informe técnico al personal de la Zona de Distribución o del área encargada, en aras de determinar la responsabilidad o la exoneración de ESSA en la ocurrencia del siniestro, y ii. la respuesta emitida por el área de Secretaría General, informando el inicio del estudio de la reclamación y/o la solicitud de medios de prueba. La proyección de las respuestas se realizó en concordancia a lo dispuesto en los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015.

- De cara al cumplimiento de los objetivos propuestos, se suscribió un Acuerdo Nivel de Servicio (ANS) respecto a la entrega de los informes técnicos, los cuales deben rendirse en el término de cinco (5) días hábiles, a partir de la solicitud realizada desde el área de Secretaría General.
- Así mismo, en apoyo al Proceso de Resolución de Disputas y Litigios, se proyectaron dos (2) actividades correspondientes al procedimiento de solicitud de amparo policivo que consagra el artículo 29 de la Ley 142 de 1994 y reglamentado a través del Decreto 1073 de 2015. Se realizó solicitud de amparo policivo por perturbación al derecho de servidumbre pública de energía eléctrica, que ostenta ESSA bajo la calidad de empresa de servicios públicos domiciliarios, en un predio sobre el cual pasa una línea que forma parte de los activos de la Empresa en el municipio de San Alberto, del departamento de Cesar, toda vez que los propietarios del inmueble se encuentran perturbando el ejercicio del derecho, al impedir la ejecución de actividades propias del mantenimiento de la línea, y teniendo en cuenta que estas actividades resultan ineludibles para mitigar el riesgo que representa para la integridad humana y de animales, los contactos accidentales entre vegetación y otros elementos, con la red eléctrica. Lo anterior, en virtud de la obligación constitucional que recae sobre las empresas de servicios públicos domiciliarios, de la prestación eficiente del

servicio, de acuerdo a la Ley 126 de 1938, la Ley 142 de 1994, y el Decreto 1073 de 2015.

- Teniendo en cuenta la acción de tutela instaurada por ESSA en contra de la Inspección de Policía del corregimiento de El Llanito, por la vulneración a los derechos fundamentales al debido proceso, al acceso a la administración de justicia y a la seguridad jurídica, por carencia de motivación en la providencia que rechaza la solicitud de amparo policivo por perturbación al derecho de servidumbre pública de energía eléctrica. La accionada no tuvo en cuenta los fundamentos de hecho, las pruebas aportadas, el artículo 2.2.3.4.1 del Decreto 1073 de 2015 que faculta a las empresas prestadoras de servicios públicos, a acudir al amparo de policía, cuando son afectadas por actos que entorpecen el ejercicio de sus derechos sobre bienes destinados a la prestación de servicios públicos. Así mismo, desestimó la franja de terreno sobre la cual se estableció que la servidumbre será utilizada para una obra de utilidad pública, de acuerdo a lo establecido en el artículo 56 de la ley 142 de 1994.

Por lo anterior, se solicitó al Juez de tutela, se ordene dictar resolución motivada, con indicación de los fundamentos de hecho, de derecho y valoración de las pruebas, en la cual decida si concede o no el amparo policivo, conforme lo establece el artículo 2.2.3.4.7 inciso 2 del Decreto 1073 de 2015, con especial atención, de la existencia del derecho real de servidumbre, a favor de ESSA, conforme con la prueba documental allegada y el carácter de obra de utilidad pública.

Tabla 2. Primer informe

ACTIVIDAD REALIZADA	TOTAL
---------------------	-------

ACTIVIDAD REALIZADA	TOTAL
Atención de Reclamaciones Extracontractuales	28
Proyección respuestas de acciones de tutela en contra de ESSA	7
Apoyo a la proyección de Amparos Policivos	1
Proyección de documentos en expedientes de tutela instauradas por ESSA	1
Orientación para la suscripción de ANS	1

7.3.2 Segundo Informe. Periodo comprendido entre el 17 de enero de 2017 y el 16 de febrero de 2017.

Apoyo jurídico al Proceso de Resolución de Disputas y Litigios, con énfasis en materia de reclamaciones extracontractuales.

- Posterior a las tareas de inducción y acercamiento a los procesos de Suministro de Consejería Legal y Resolución de Disputas y Litigios, se efectuó el estudio de la caracterización del Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, el cual hace parte del Proceso de Resolución de Disputas y Litigios.
Siguiendo la línea del enfoque planteado en el Objetivo General de la práctica jurídica empresarial, en el segundo periodo se continuó con la ejecución de las actividades secuenciales en la atención a solicitudes de indemnización por daños a terceros, en concordancia con los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.
- Pues bien, las actividades proyectadas por la estudiante, en el marco de la práctica jurídica empresarial, comprendieron el estudio jurídico de las normas y doctrina respecto al régimen objetivo de responsabilidad, por el

ejercicio de actividades peligrosas, como la conducción de energía eléctrica, con el fin de atender las reclamaciones extracontractuales y demás procedimientos que fueron asignados, y los cuales son susceptibles de la aplicación de dicha tesis. Continuando con el apoyo jurídico al Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, en el segundo periodo, se sometieron bajo estudio cuatro (4) solicitudes de indemnización por daños a terceros, tres (3) por concepto de daño de emergente, representado en la pérdida de alimentos y muerte de semovientes por presunta causa de electrocución, y una (1) reclamación que pretendía el reconocimiento económico a título de lucro cesante de un establecimiento de comercio.

- Respecto a las acciones de tutela, se proyectó la respuesta de dos (2) demandas de tutela impetradas en contra de ESSA, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales de petición e información, derecho fundamental a la vida y a la integridad personal. Como tesis de defensa, frente a los derechos fundamentales de petición e información, se continuó con la figura de la carencia actual en el objeto según las causales que operen para cada caso; respecto a los derechos fundamentales de la seguridad personal, el mínimo vital, la vivienda en condiciones dignas y la salubridad, se probó el rompimiento del nexo de causalidad en la presunta vulneración de los derechos, sustentando en la carencia de legitimación material en la causa por activa a favor de ESSA, y la ausencia de hechos que conduzcan a la certeza de vulneración real de los derechos. En las dos (2) acciones de tutelas atendidas por la estudiante en este periodo, se obtuvo sentencia judicial favorable para los intereses de ESSA.
- De igual forma, se atendió una petición que pretendía el reconocimiento de silencio administrativo positivo, con sustento en una reclamación extracontractual que obra en el archivo de Secretaría General. El tercero

afectado, solicitó se declarará que operó la citada figura a su favor, y en consecuencia se procediera con el reconocimiento económico por responsabilidad civil extracontractual. En la respuesta, se informó al petionario, acerca de la imposibilidad de acceder a su solicitud, por cuanto el silencio administrativo positivo en materia de servicios públicos domiciliarios de que trata los artículos 154 y 158 de la Ley 142 de 1994, tiene un campo de aplicación limitado a los eventos taxativos que consagra el régimen, regulado a partir del artículo 123 del Decreto 2150 de 1995. Así, el silencio administrativo positivo, solo es predicable cuando se discutan los actos de negativa del contrato de condiciones uniformes, suspensión, terminación, corte y facturación, y, en consecuencia, la reclamación que originó la solicitud del reconocimiento de silencio administrativo positivo a favor del usuario, no es susceptible de la aplicación de dicha figura, por comportar una pretensión de tipo extracontractual.

Tabla 3. Segundo informe

ACTIVIDAD REALIZADA	TOTAL
Atención de reclamaciones extracontractuales	4
Proyección respuestas de acciones de tutela en contra de ESSA	2
Respuesta de derechos de petición	1

7.3.3 Tercer Informe. Periodo comprendido entre el 17 de febrero de 2017 y el 16 de marzo de 2017

Apoyo jurídico al Proceso de Resolución de Disputas y Litigios, con énfasis en materia de reclamaciones extracontractuales.

- Continuando con el apoyo al Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, en el tercer periodo, se sometió bajo estudio una (1) solicitud de indemnización por daños a terceros, por concepto de daño de emergente, representado en la muerte de semovientes por presunta causa de electrocución. De igual forma, se continuó con la proyección de las actividades que comprende el Procedimiento, para las reclamaciones asignadas en los anteriores periodos.
- Respecto a la proyección de las respuestas de acciones de tutela, en el tercer periodo se atendieron cuatro (4) expedientes de tutela, por la presunta vulneración a los derechos fundamentales a la vida, integridad personal, al debido proceso, al acceso al servicio público de energía eléctrica y a la vivienda en condiciones dignas.

En la respuesta proyectada por la estudiante, se planteó como tesis de defensa para desvirtuar la presunta vulneración a los derechos a la integridad personal, el debido proceso y el acceso al servicio público de energía eléctrica, la existencia de un mecanismo idóneo para la defensa de intereses colectivos, y en ese sentido, no es dable al Juez de Tutela, asumir la competencia del Juez que debe conocer los asuntos objeto de debate a través de las acciones populares. Frente a la alzada de tutela que pretendía el amparo constitucional del derecho a la vida y a la vivienda digna, se manifestó la carencia de relación que guarda dicha presunción, respecto de las actuaciones de ESSA, por cuanto su proceder siempre se ha regido por las garantías constitucionales y legales que contempla el ordenamiento jurídico, máxime cuando se advierte que las obras y las labores de construcción e instalación de activos eléctricos, obedecieron al deber constitucional que se le ha encargado a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, de la prestación efectiva del servicio, para lo cual se

hace necesario la instalación de activos eléctricos en diferentes franjas de terreno, a lo largo del territorio nacional, en donde la Empresa tenga cobertura.

- En cumplimiento de los Objetivos Específicos planteados para la consecución del General, en el tercer periodo se adelantó por parte de la estudiante, la elaboración de los dos (2) formatos descritos en el capítulo 2. *ALCANCE DEL TRABAJO*, a título de mejora al Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales.

El primero está dirigido a los terceros reclamantes, con miras a darle un valor agregado de celeridad a la recepción, reparto y atención de las solicitudes de indemnización por daños a terceros. Si bien no es viable condicionar el derecho fundamental de petición, la implementación del formato por medio del cual los terceros proyectan la solicitud de reconocimiento responsabilidad civil extracontractual, y la consecuente indemnización, pretende contextualizar a los sujetos que se ubican en los extremos del trámite a saber, el tercero reclamante y la Empresa, respecto de la ocurrencia de los hechos dañosos, los perjuicios ocasionados, y los medios de prueba necesarios para dar continuidad a la pretensión económica. En la proyección del formato, se tuvo en cuenta la conveniencia del mismo, y para ello se evaluaron los posibles beneficios y desventajas; una interpretación aislada puede relacionar la existencia del formato con el incremento de las reclamaciones elevadas a ESSA, pues se facilita y se direcciona al tercero acerca de los parámetros para la eficacia de su solicitud. No obstante, el formato tiene como objetivo principal, el acatamiento de las garantías de los suscriptores, usuarios y terceros, en el marco del Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, y paralelo a ello, el formato se traduce en celeridad y optimización de las etapas del Procedimiento, pues previene a los reclamantes de los requisitos de

imperativo cumplimiento, para el estudio efectivo de la solicitud, como lo son los medios de prueba, los documentos que acrediten la legitimación en la causa, entre otros.

De igual forma, se reitera que las sugerencias proyectadas desde la práctica universitaria tienen fines principalmente académicos, y están sujetos a la evaluación de la Empresa a través de sus sistemas de gestión integrados, en caso de considerar viable su implementación.


El segundo formato se instituye como alternativa a la necesidad identificada desde la labor de inducción y diagnóstico del funcionamiento del Procedimiento. Teniendo en cuenta que los informes técnicos son el principal instrumento para motivar las decisiones empresariales que se emiten en respuesta a las reclamaciones, era menester incorporar dentro de los ANS, un formato que simplificara la comprensión de los conceptos técnicos rendidos por el personal de las áreas a quienes se solicitaba. Como se ha expresado, el formato para rendir los informes técnicos, tiene como fin último la consolidación del diálogo interdisciplinario, en aras de simplificar y hacer comprensible la información y las observaciones allí expuestas. Por lo anterior, el formato contempla campos concretos, que permitan al Profesional del área de Secretaría General, relacionar los conceptos técnicos emitidos, con las normas jurídicas que orientan la teoría del riesgo excepcional, propio del régimen objetivo de responsabilidad.

Tabla 4. Tercer informe

ACTIVIDAD REALIZADA	TOTAL
Atención de Reclamaciones Extracontractuales	1
Proyección de respuestas de acciones de tutelas en contra de ESSA	4

ACTIVIDAD REALIZADA	TOTAL
Proyección de sugerencias al Procedimiento de Atención de Reclamaciones Extracontractuales (Formatos)	2

Figura 3. Formato Informes Técnicos

 <p>ESSA Grupo epr</p>	MACROPROCESO GESTIÓN JURÍDICA		Versión No.: 01
	PROCESO RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y LITIGIOS		Página 1 de 1
	FORMATO INFORME TÉCNICO POR RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL		Código: ###

Fecha	Subgerencia Zona de Distribución	Profesional 2 Responsable
Responsable Informe Técnico	Responsable SEG	Fecha de Asignación Informe Técnico

Reclamante	
------------	--

Radicado Reclamación Extracontractual	Ubicación
---------------------------------------	-----------

Descripción del Siniestro	Hecho Dañoso	
	Objeto Solicitud Indemnización	


Observaciones Inspección Técnica	
----------------------------------	--

HALLAZGO FALLA		
SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Descripción Falla	Origen	Imputable a ESSA
		SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Justificación Imputación / Exoneración Responsabilidad de ESSA

Acciones para corregir falla

Figura 4. Formato Atención a Reclamaciones Extracontractuales

 Grupo epm	MACROPROCESO GESTIÓN JURÍDICA	Versión No.: 01
	PROCESO RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y LITIGIOS	Página 1 de 1
	FORMATO SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN	Código: ###

Nombre Reclamante		Documento de identificación	
		C.C.: <input type="checkbox"/>	C.E.: <input type="checkbox"/>
		NIT: <input type="checkbox"/>	Otro: <input type="checkbox"/>
Dirección de notificaciones	Teléfono	Dirección correo electrónico	

Representante Legal / Apoderado	Anexo Certificado / Poder	Documento de identificación	
<small>Si se trata de persona jurídica, o si inicia la reclamación con apoderado.</small>			
	Certificado Existencia y Representación Legal <input type="checkbox"/> Poder <input type="checkbox"/>	C.C.: <input type="checkbox"/>	C.E.: <input type="checkbox"/>
		Otro: <input type="checkbox"/>	

Hechos
<small>Refiera en forma concreta los hechos que fundamentan su solicitud, con precisión de la fecha de ocurrencia del daño, pérdidas soportadas, gastos en los que incurrió para suplir la falla.</small>

Petición
<small>Indique con claridad las sumas de dinero cuyo pago solicita con ocasión de los hechos anteriormente descritos.</small>

Pruebas
<small>Refiera las pruebas que aporta, de manera que se acredite la existencia del daño y los perjuicios soportados.</small>

Anexos
<small>Relacione los documentos que desee aportar y que no constituyan pruebas, tales como Certificado de Existencia y Representación Legal, Poder, Factura ESSA, Copia del documento de identidad, etc.</small>

7.3.4 Cuarto Informe. Periodo comprendido entre el 17 de marzo de 2017 y el 16 de abril de 2017.

Apoyo jurídico al Proceso de Resolución de Disputas y Litigios, con énfasis en materia de reclamaciones extracontractuales.

- En el cuarto periodo se hizo una valoración de las reclamaciones extracontractuales atendidas en el desarrollo de la práctica jurídica empresarial, con miras a cerrar los expedientes activos, según la procedencia de cada uno, con el archivo definitivo, la decisión de negación de la solicitud de indemnización, o con la suscripción del contrato de transacción. En este periodo, se asignaron a la estudiante, seis (6) nuevas reclamaciones extracontractuales, las cuales debían someterse bajo estudio, cuatro (4) por concepto de daño emergente y dos (2) por concepto de lucro cesante relacionado a la pérdida de especies arbóreas y cultivos.
- Como se ha expresado, el Proceso de Resolución de Disputas y Litigios contempla representación judicial y extrajudicial de la Compañía, y bajo ese entendido, se prestó apoyo jurídico en la proyección de la respuesta de una demanda en contra de ESSA, por el medio de control de reparación directa, con ocasión de la muerte de un trabajador que se encontraba adelantando labores de construcción de una edificación donde funciona un establecimiento de comercio, por el contacto con una red de conducción de energía eléctrica. Se plantearon dos excepciones previas, falta de legitimación material en la causa por pasiva, y subsidiariamente en el evento de encontrar que ESSA tuviera algún grado de participación en la ocurrencia del siniestro, la falta de legitimación material en la causa por activa.

Frente a la ausencia de legitimación en la causa por pasiva alegada a favor de ESSA, se invocó la titularidad de dominio de la red eléctrica que intervino en el accidente, como quiera que no es propiedad de ESSA sino de la institución Batallón Calibío, y en consecuencia los eventos y daños que guarden relación con dicho activo, escapan de la esfera de competencia de la Empresa, máxime cuando se advierte que la energía que transita por la red de media tensión, es suministrada directamente por EPM, y en efecto ESSA no ostenta vínculo alguno con la instalación y suministro de energía de la red.

Ahora, de cara a la sustentación de la excepción previa invocada por falta de legitimación material en la causa por activa, se observó que en el expediente de la demanda no obra prueba idónea para acreditar el parentesco de consanguinidad, entre los demandantes y la víctima, pues en el registro civil de nacimiento allegado por aquellos, difiere del nombre inscrito en la cédula de ciudadanía que identifica a la víctima. Así, y dado que el registro civil de nacimiento es el documento que cumple con los parámetros de idoneidad, eficacia y suficiencia para acreditar el parentesco entre las personas, en el presente caso no se probó en debida forma el vínculo de consanguinidad que ostentan los demandantes con la víctima, y sobre el cual fundan las pretensiones del medio de control.

En el escrito de contestación de la demanda, se reiteraron estas tesis como respuesta a los hechos, pretensiones y tasación de los perjuicios alegados. Como excepción de fondo, se invocó la reducción de la indemnización por concurrencia de culpas y el hecho de un tercero. Frente a la primera, se tuvo en cuenta el dictamen de medicina legal aportado, y el certificado de defunción, pues en dichos instrumentos se relata que la víctima murió a causa de electrocución, por el contacto entre una barra de metal que él manipulaba, y la red de media tensión que se encontraba a una distancia

mínima del lugar donde estaba ejecutando labores de albañilería, y en ese sentido, no es necesario ostentar un nivel de conocimiento avanzado en materia de instalaciones eléctricas, para inferir que el metal es un material conductor de energía, pues la meras reglas de la experiencia permiten precaver este tipo de accidentes. El hecho de un tercero encuentra sustento en dos consideraciones; la primera versa sobre la imposibilidad de imputar a la entidad demandada la causa eficiente o relevante de la muerte de la víctima, dado que la red media tensión con la que éste hizo contacto, no hace parte de los activos de ESSA; la segunda, en la naturaleza de las labores que adelantaba la víctima, pues las ejecutaba en virtud de la relación laboral con el establecimiento de comercio que funciona en la edificación, y con quien ESSA no ostenta vínculo alguno. En consecuencia, los trabajos de albañilería adelantados por la víctima en el momento en que ocurrieron los hechos, estaban supeditados al cumplimiento de órdenes de tipo laboral, por lo que el siniestro se enmarca dentro de la noción de accidente de trabajo. Así mismo, se proyectó el llamamiento en garantía a la compañía de seguros con quien se tenía póliza para la fecha.

- Respecto a la atención a las acciones de tutela, se proyectó la respuesta de tres (3) demandas de tutela impetradas en contra de ESSA, por presunta vulneración al derecho fundamental a vivir en condiciones dignas, al acceso al servicio público de energía eléctrica, a la vida, la salud, la integridad personal, a la protección a los bienes de uso público, el interés cultural, histórico y comunitario, y a la protección del espacio público y generación de plusvalía por acciones urbanísticas. En las respuestas proyectadas por la estudiante, se hizo referencia a los elementos que deben configurarse para la procedencia de la acción de tutela, es decir, los supuestos objeto de la acción deben comportar un perjuicio irremediable, caso en el que el Juez de tutela debe valorar los criterios de idoneidad, eficacia y subsidiariedad para declarar la procedencia de la acción de tutela. Así mismo, debe

acreditarse la ausencia de otro mecanismo de defensa judicial o cuando existiendo éste, la persona se encuentre en la posibilidad de sufrir un perjuicio irremediable, capaz de ser conjurado temporalmente mediante una orden de amparo transitorio.

Por lo anterior, se solicitó desestimar las pretensiones de los accionantes, pues el amparo deprecado en contra de ESSA implica la sustitución del juez ordinario, que debe conocer la controversia a través del mecanismo de protección de las acciones populares, quebrantando el principio de subsidiaridad, toda vez que los derechos involucrados se encuentran enmarcados dentro de la categoría de los derechos colectivos y del ambiente, para los cuales se tiene contemplado el mecanismo de protección de las acciones populares, consagradas en la Ley 472 de 1998.

- Teniendo en cuenta que el Planteamiento del Problema de la Práctica Jurídica Empresarial llevada a cabo en ESSA, propone el diagnóstico al funcionamiento del Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, con miras a identificar necesidades que puedan mutar en mejoras al Procedimiento, en el cuarto periodo se efectuó la exposición y socialización al equipo de trabajo del área de Secretaría General, en el desarrollo del Comité que tenía por objeto la exposición de los logros de cada Proceso. En la socialización, se dio a conocer los formatos sugeridos por la estudiante, y descritos en el Informe de Actividades correspondiente al Tercer Periodo, como mejora al Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, justificado en las dificultades presentes, concretamente en las etapas de recepción de la solicitud de indemnización y la emisión del concepto técnico.

Pues bien, en este último periodo, y como parte del proceso de homologación de procesos que se encuentra en curso en ESSA, en la

atención a reclamaciones extracontractuales y procesos judiciales por el medio de control de reparación directa, se implementó la rendición de informes técnicos, a través del formato sugerido por la estudiante en el marco de la práctica jurídica empresarial. Dicha implementación introdujo mejoras en la comprensión por parte de los profesionales de Secretaría General, respecto a los hallazgos y observaciones técnicas, permitiendo el efectivo estudio jurídico de los hechos que intervinieron en la ocasión de los daños en cada caso. La concreción del dialogo interdisciplinario representado en los informes técnicos emitidos a través del formato, permite al abogado encargado de atender cada expediente, emitir una decisión empresarial con certeza de una adecuada enmarcación dentro del régimen objetivo de responsabilidad, por la conducción de energía de energía eléctrica, como ejercicio de actividad peligrosa.

El formato sugerido para la recepción de las reclamaciones extracontractuales, debe ser sometido a la evaluación de los sistemas de gestión integrados de la Empresa, en aras de determinar la viabilidad de su implementación en concordancia con el cumplimiento de los objetivos corporativos de ESSA.

Tabla 5. Cuarto informe

ACTIVIDAD REALIZADA	TOTAL
Atención de Reclamaciones Extracontractuales	6
Proyección de respuestas de acciones de tutela en contra de ESSA	3
Contestación de demandas por el medio de control de reparación directa	1
Socialización de los Formatos propuestos como mejora al Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales.	2

8. CONCLUSIONES

El Acuerdo 240 de 2008²⁷, por medio del cual la Universidad reglamentó las modalidades de trabajo de grado para los distintos programas de pregrado, instituyó la Práctica Jurídica Empresarial, como una experiencia académica por medio de la cual, un organización permite al estudiante, entrar en contacto e interactuar con sus procesos y actividades, a través de la puesta en marcha de proyectos específicos, concretando la cooperación mutua que es el principal objeto de la suscripción de convenios interinstitucionales, para el desarrollo de dicha modalidad de trabajo de grado.

La Práctica Jurídica Empresarial adelantada por la estudiante, en el área de Secretaría General de Electrificadora de Santander S.A ESP, permitió:

1. La consolidación y aplicación de los conocimientos adquiridos en las diferentes asignaturas en el paso por el pregrado, al tiempo que se dio un valor agregado a los Procesos en los cuales la estudiante tuvo participación, de manera que, al finalizar esta etapa, se evidencia la optimización de las actividades y descongestión de la carga laboral que enfrenta el área.
2. Como logros obtenidos en la ejecución de las actividades asignadas a la estudiante, se ubica en primer lugar, la eficacia y celeridad que se dio a la atención a reclamaciones extracontractuales, como quiera que, al finalizar el cuarto y último periodo, solo se encontraban activas, tres (3) reclamaciones de las treinta y nueve (39) que se sometieron bajo estudio,

²⁷ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. CONSEJO SUPERIOR. Acuerdo N° 240. Septiembre 02 de 2008. *“Por el cual se definen las modalidades que aplican para la realización del Trabajo de Grado por parte de los estudiantes de los programas de pregrado de la Universidad”.*

en el marco de la práctica jurídica empresarial, toda vez que se encuentran en la etapa de solicitud y aporte de medios de prueba.

3. Frente a las acciones de tutela, concluye un balance favorable para la defensa de los intereses de ESSA, pues sino en su totalidad, la mayoría de las decisiones judiciales comportaron la exoneración de la Empresa.
4. El apoyo jurídico, prestado por la estudiante en materia de acciones de tutela, permitió el robustecimiento de los saberes de orden constitucional en armonía con el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, dado que fue necesario efectuar el estudio de doctrina constitucional y jurisprudencial, respecto a la procedencia del mecanismo de tutela frente a las actuaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios, la prevalencia del interés general sobre el particular en materia de servicios públicos domiciliarios, sin abusar de la posición dominante de la Empresa, entre otros aspectos, que constituyeron las tesis de defensa frente a las tutelas impetradas en contra de ESSA.
5. A todas luces, el énfasis planteado en la propuesta de la práctica jurídica empresarial, cumplió con su objetivo, pues la identificación de necesidades en el Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, mutó en la proyección de mejoras al mismo, representado en la realización de los formatos expuestos en los capítulos que preceden.

Previa exposición al Director del Trabajo de Grado, a la Tutora de la Empresa, a la Jefe del área de Secretaría General y los profesionales que conforman el equipo de trabajo, se procedió a la implementación del Formato por medio del cual se rinden los Informes Técnicos, y para ello, la primera actividad fue socializar el formato a los Jefes de las áreas encargadas de emitir los conceptos técnicos, para la respectiva difusión del

ANS a los demás profesionales y personal del nivel técnico, para lo cual se programó la celebración de reuniones con cada equipo de trabajo.

6. En el último periodo, se logró evidenciar los resultados esperados del Formato, como quiera que la información emitida por las áreas técnicas, tuvo mejoras respecto a la claridad del lenguaje, y el relacionamiento directo con el enfoque jurídico que se pretendía. Así, para la atención de reclamaciones extracontractuales, como para la proyección de dictámenes periciales que sirvieran para la contestación de demandas por el medio de control de reparación directa, se logró la optimización de las actividades jurídicas del área.
7. Respecto al formato dirigido a los reclamantes, se obtuvo el aval por parte del Director de Trabajo de Grado, así como de la Tutora de la Empresa y de la Secretaria General – Jefe del área, previa exposición de los motivos que se tuvieron en cuenta la elaboración del mismo, y expuesto en los capítulos del Trabajo de Grado. No obstante, su implementación está supeditada a la evaluación de los sistemas de gestión y calidad de la Empresa, y en este punto se reitera, la finalidad académica que tenía la proyección de cada uno de los formatos, sin perjuicio de la viabilidad y conveniencia de cada uno.

Es importante resaltar que éste formato no comporta detrimento a los intereses de ESSA, como quiera que las actividades directas e indirectas de la conducción de energía eléctrica, están catalogadas como peligrosas y caracterizadas por el potencial de producir daños, por lo cual, el estudio de las solicitudes de indemnización resulta ineludibles en el marco de las labores desplegadas por los prestadores de servicios públicos.

La implementación de este formato, ubica a ESSA como garante de los derechos de los suscriptores, usuarios y terceros, pues elimina las barreras

y obstáculos que pudieran pensarse, en el curso de la prestación eficiente del servicio público de energía. Así mismo, el formato se instituye como un elemento relevante dentro del principio de economía procesal, como quiera simplifica el procedimiento desde la recepción hasta el envío de la decisión empresarial.

8. En general, los formatos creados como resultado del planteamiento del problema aquí desarrollado, constituyen una herramienta para la efectividad sustancial del Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios. Permiten hacer realidad el objeto de los procedimientos de la Empresa, esto es, la efectividad y celeridad de los trámites y la certeza del reconocimiento de responsabilidad o exoneración de ESSA, como pilar de los derechos y obligaciones que les asisten a los prestadores de servicios públicos domiciliarios.
9. Las mejoras sugeridas a través de la implementación de los formatos, da una nueva perspectiva al Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales, pues éste no es un fin en sí mismo, y solo se justifica al permitir hacer efectivos los derechos de los solicitantes, al tiempo que armoniza la defensa efectiva de los intereses de ESSA.

BIBLIOGRAFÍA

- Caracterización del Procedimiento de Atención a Reclamaciones Extracontractuales.
- COLOMBIA. Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo. (14 de junio de 2001) Expediente 12969. [MP Alier Eduardo Hernández Enriquez]
- COLOMBIA. CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA. Sala Administrativa. Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”. Introducción a la Responsabilidad Civil. ISAZA, José Alfonso. 2009.
- COLOMBIA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sentencia del 18 de diciembre de 2012. Exp. 76001-31-03-009-2006-00094-01. M.P. Ariel Salazar Ramírez.
- COLOMBIA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sentencia del 20 de junio de 2005, Exp. 7627. M.P. César Julio Valencia Copete.
- COLOMBIA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sentencia del 26 de agosto de 2016. Exp. 4700131030012005-00611-01. M.P. Ruth Marina Díaz Rueda.
- COLOMBIA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sentencia del 29 de abril de 2005. Exp. 0829-92 M.P. Carlos Ignacio Jaramillo
- Concepto Unificado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del 25 de 2013
- Concepto Unificado Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del 11 de 2010.
- Constitución Política de Colombia de 1991.

- Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica de Electrificadora de Santander.
- Decreto 1073 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía.
- Decreto 2591 de 1991. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.
- Ley 126 de 1938. Sobre suministro de luz y fuerza eléctrica a los Municipios, adquisición de empresas de energía eléctrica, de teléfonos y de acueductos e intervención del Estado en la prestación de los servicios de las mismas empresas.
- Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 143 de 1994. Por la cual se establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia energética.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- MAZEAUD, Henry-león – Jean. Lecciones de derecho civil, parte Segunda – Vol. II, La Responsabilidad Civil, cuasicontratos. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa – América, 1960. P.116
- Reglamento interno de trabajo de Electrificadora de Santander S.A. ESP.

- Resolución número 90708 del 2013. Por el cual se expide el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE.