



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 438 DE 2021

(junio 24)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto^[1]

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020^[2], la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios".

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011^[3], sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015^[4].

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

"(...) Me dirijo a ustedes con el fin de que me colaboren con la siguiente información:

El servicio de gas domiciliario me fue suspendido en el primer mes de retraso, y por la reconexión la empresa (...) me cobra \$140.000° lo cual me parece un valor exagerado como lo puede ver el archivo anexo.

Me acerque hasta la oficinas personalmente hacer el reclamo y la única respuesta que me dieron que ese el valor de la reconexión y que habían llegado dos veces a notificarme lo cual no se dio ni verbal ni por ningún medio escrito de la notificación de las suspensión del servicio.

No tuvieron en cuenta ni siquiera la emergencia Emergencia Biológica, Económica, Social y Ecológica por la cual estamos pasando en Colombia, no han sido solidario.

Muy respetuosamente solicito a ustedes si realmente este el valor por la reconexión del servicio del gas domiciliario? (...)” (SIC)

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Decreto Legislativo 417 de 2020^[6].

Decreto Legislativo 420 de 2020^[7]

Decreto Legislativo 441^[8] de 2020.

Resolución 385 de 2020^[9] del Ministerio de Salud y Protección Social - MinSalud

Resolución No. 844 de 2020^[10]

Resolución No. 1462 de 2020^[11]

Concepto SSPD-OJ-2019-060

Concepto SSPD-OJ-2017-543

CONSIDERACIONES

Con el propósito de ilustrar el tema consultado, se procederá a emitir un concepto de carácter general, suministrando la orientación frente a la consulta formulada, sin que el mismo comprometa la responsabilidad de la Superintendencia, ni tenga carácter obligatorio ni vinculante, toda vez que se emite conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución, por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015.

En este sentido, en el presente documento se efectuarán algunas consideraciones relacionadas con los siguientes ejes temáticos (i) cobro por reconexión; y (ii) medidas de emergencia.

· Cobro por reconexión del servicio.

Con respecto a la legalidad del cobro por reconexión y el monto que por tal concepto puede ser cobrado al usuario, es de señalar que conforme con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios pueden cobrar un cargo por tal concepto, con el propósito de recuperar los costos en los que incurren por la ejecución de dicha actividad, cuando previamente se haya suspendido el servicio por alguna de las causas establecidas en el régimen, la cual debe ser imputable al usuario.

A su vez, el artículo 142 ibídem señala sobre este tema, que “para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato”. (Subrayas fuera de texto)

En efecto, si la suspensión o corte del servicio fueron ocasionadas por una conducta imputable al suscriptor o usuario, una vez este subsane la causal, si bien tiene derecho a que el prestador efectúe la reinstalación o reconexión, también tiene la obligación de pagar los gastos que tal actividad le genere al prestador, de acuerdo con lo que al respecto se haya establecido en el contrato de servicios públicos, pues el cobro de los gastos aludidos será procedente, siempre que realmente se haya suspendido el servicio, y como consecuencia de ello, el prestador deba incurrir en costos para efectuar la reconexión del mismo.

Sobre este particular, la Oficina Asesora Jurídica se ha pronunciado en diversas oportunidades, por lo cual se trae a colación lo señalado en el Concepto SSPD-OJ-2019-060, en el que se indicó:

“(…) En relación con la legalidad del cobro por reconexión, es preciso reiterar la posición institucional que sobre el particular ha adoptado esta Oficina, y que se encuentra contenida, entre otros, en Concepto SSPD-OJ-2017-543, en el cual se manifiesta lo siguiente:

‘En relación con su consulta, es preciso señalar que de conformidad con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, quienes presten los servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para recuperar los costos en los que se incurra en el desarrollo de dicha actividad.

Lo anterior, concuerda con lo dispuesto en el artículo 142 ibídem, que señala que “para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato”. (Subrayas y negrillas fuera de texto)

En tal medida, en el evento en que la suspensión o corte del servicio se generen por una conducta imputable al suscriptor o usuario, será este quien debe eliminar su causa, mediante el pago de los gastos y costos de reinstalación o reconexión en los que haya incurrido el prestador, conforme a lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes.

Es entonces claro, que dichos costos y gastos solo podrán ser cobrados por el prestador al usuario, en el evento en que efectivamente se haya suspendido o cortado el servicio y haya incurrido en ellos para garantizar la debida reconexión, pues el fundamento legal para su cobro es la recuperación de dichos costos y gastos por el prestador.

Así las cosas, y en respuesta a la primera pregunta, el prestador de servicios públicos domiciliarios no podrá realizar el cobro de valores por concepto de reconexión a los usuarios, cuando el servicio no se les hubiese suspendido.

Es por ello, que en aquellos eventos en que sin haber suspensión se cobren gastos de reconexión, el usuario podrá reclamar la respectiva factura de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, y en caso que su petición sea negada, podrá impugnar el respectivo acto, a través de los recursos de reposición en sede del prestador y de apelación ante esta Superintendencia.

En materia de energía y gas no existe en la regulación unos valores predeterminados para el cobro de la reconexión. No obstante, los prestadores solo podrán cobrar los costos y los gastos en lo que efectivamente hayan incurrido, sin poder trasladar a los usuarios costos ineficientes. (…)

· Medidas de emergencia.

Ahora bien, ante la actual situación de crisis que afecta al país, por cuenta del Covid-19, el Ministerio de Salud y Protección Social en su calidad de autoridad sanitaria del sistema de salud pública, profirió la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020 por medio de la cual declaró la emergencia sanitaria, con el fin de adoptar medidas de prevención y control frente a la propagación de la enfermedad en el territorio nacional. Dicha

emergencia ha sido prorrogada a través de las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020, 222 de 2021, y actualmente por la Resolución 738 de 2021, vigente hasta el 31 de agosto de 2021.

De igual forma, y en razón al crecimiento exponencial del contagio, el Gobierno Nacional expidió los Decretos 417 y 637 de 2020, por medio de los cuales se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, y se facultó al Presidente de la República para dictar decretos con fuerza ley, encaminados a adoptar medidas tendientes a contener la crisis y mitigar los efectos del virus, en los diferentes sectores.

En cuanto a las medidas transitorias adoptadas por el Gobierno Nacional, en razón de la pandemia, es de señalar que en relación al servicio público domiciliario de gas combustible, el Gobierno Nacional no estableció prohibición especial respecto de la suspensión del servicio durante la emergencia sanitaria, como si ocurrió con el servicio de acueducto; sin embargo, sí se adoptaron algunas medidas tendientes a mitigar la afectación en la prestación del mismo.

En efecto, a través del Decreto 517 de 2020, declarado exequible por la Corte Constitucional a través de la Sentencia C-187 de 2020, se otorgó la facultad a los prestadores de este servicio, para diferir el pago del mismo por un plazo de treinta y seis (36) meses respecto del costo del consumo no subsidiado, a usuarios residenciales de estratos 1 y 2, con respecto a los consumos correspondientes al ciclo de facturación al momento de la expedición de la norma (abril de 2020) y para el siguiente, sin que el usuario final tuviera que pagar interés o costo financiero alguno, por el diferimiento del cobro, medida ampliada por el Gobierno Nacional, en el artículo 3 del Decreto 798 de 2020, que señaló que este pago diferido se extendería al siguiente ciclo de facturación del previsto en el artículo 1 del Decreto 517 de 2020.

Es de reiterar, que este beneficio de diferimiento no limitó de forma alguna la posibilidad de que los prestadores del servicio de gas pudieran suspender o cortar este servicio por mora en el pago del mismo, durante los períodos anotados.

Por su parte, la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible - CREG, expidió entre otras, las Resoluciones CREG 058 y 059 de 2020, que ampliaron los beneficios del diferimiento en el pago a los usuarios de estratos 3 y 4, establecieron alternativas no obligatorias de acuerdos de pago para otros usuarios residenciales (estratos 5 y 6), señalaron tasas de financiamiento diferenciales por beneficiario, y se modificaron los plazos de diferimiento.

De igual forma, el alcance temporal de la medida de diferimiento, posteriormente se amplió hasta la facturación del mes de junio de 2020, por la Resoluciones CREG 105 y 108 de 2020, y hasta el mes de julio, por la Resolución 40209 del Ministerio de Minas y Energía, en desarrollo de lo previsto en el párrafo tercero del artículo cuarto del Decreto Legislativo 798 de 2020, que previó tal posibilidad, sujeta a la existencia de recursos que la soportaran.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- Cuando el suscriptor o usuario de un servicio público incumple el contrato, y por tal causa se suspende el servicio por parte del prestador, una vez superada la causa que dio lugar a la interrupción del suministro, procede su reconexión y el consecuente pago de los costos en que incurra el prestador para reconectarlo, por parte del suscriptor o usuario del servicio.
- En lo que hace referencia a los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, en la regulación no se han establecido topes máximos para el cobro del cargo por reconexión. Sin embargo, los prestadores solo están habilitados para cobrar los costos y los gastos en lo que efectivamente hayan

incurrido, sin poder trasladar a los usuarios costos excesivos por este concepto, los cuales deben estar incluidos en el contrato de condiciones uniformes.

- Dentro de las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional, con ocasión de la declaratoria del estado de emergencia sanitaria, no se ha expedido ninguna norma que permita la exoneración del pago correspondiente al cargo por reconexión, por lo que la obligación para el suscriptor o usuario del servicio, de efectuar el pago correspondiente, persiste.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

ANA KARINA MÉNDEZ FENÁNDEZ

JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado 20215290850112

TEMA: RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL

Subtemas: Estado de Excepción. Emergencia económica, social y ecológica en el país – COVID -19.

2. “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

3. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. “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.”

5. “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

6. “Por el cual se imparten instrucciones para expedir normas en materia de orden público en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia de COVID-19.”

7. “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”

8. “Por el cual se dictan disposiciones en materia de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 417 de 2020.”

9. “Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus”

10. “Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la COVID-19, se modifica la Resolución número 385 del 12 de marzo de 2020, modificada por las Resoluciones números 407 y 450 de 2020 y se dictan otras disposiciones”.

11. “Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la Covid-19, se modifican las Resoluciones 385 y 844 de 2020 y se dictan otras disposiciones”.

Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.