



## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**CONCEPTO 572 DE 2021**

**(agosto 4)**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Ref. Solicitud de concepto<sup>11</sup>**

### **COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020<sup>12</sup>, 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<sup>13</sup>, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>14</sup>.

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:

"(...) impongo derecho de petición ante la superintendencia de servicios públicos, frente al servicio prestado por la empresa de gas natural (...). por la imposibilidad de prestar el servicio contratado en la unidad residencial de mi domicilio, bajo la cuenta (...) por falla en la red y por la incapacidad de realizar la reparación en los días sábados, domingos y festivos, de acuerdo a lo descrito a los siguientes hechos: El día sábado 12 de junio, fue reportado un daño en la red principal (segundo que ocurre ) bajo el reporte (...) y la cuenta del

usuario (...). El reporte informa un daño en la red matriz dejando 60 contadores inhabilitados, es decir 60 familias sin servicio. Ver anexo 1. Ante la ausencia del servicio de gas he llamado con insistencia pidiendo información del trámite de reparación llamando a la línea 164, en la cual me indican que el servicio de reparación se realiza a través de otra línea que solo funciona de lunes a sábado en horario de oficina. Por tal razón, la reparación y restablecimiento del servicio sólo se podrá dar trámite a partir del día martes 15 de junio. Pretensiones de la denuncia: Solicitar a la superintendencia me informe de la legalidad relacionando el marco normativo, por la cual un servicio público y del cual se requiere un mínimo vital, no cuenta por parte de la empresa (...) de los mecanismos de la reparación inmediata en días festivos (...)"

## **NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

Ley 142 de 1994<sup>[6]</sup>.

Resolución CREG 067 de 1995<sup>[6]</sup>.

## **CONSIDERACIONES**

Dado que la consulta busca dilucidar aspectos relativos con una situación jurídica particular, se considera preciso recordar que los conceptos que emite esta Oficina Asesora Jurídica son de carácter general, lo que quiere decir que los mismos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia, ni tienen carácter obligatorio ni vinculante, siendo que se emiten de conformidad 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.

Así las cosas, esta Oficina, en desarrollo de su función consultiva, no puede pronunciarse frente a casos concretos como el que se expone en la consulta, como tampoco puede emitir respuestas con carácter obligatorio para su destinatario que creen, modifiquen o extingan situaciones jurídicas particulares y concretas.

En claro lo anterior, y sin ánimo de resolver la situación que se presenta, vale la pena indicar que el artículo 28 de la Ley 142 de 1994 indica que todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios tienen derecho a construir, operar y modificar sus redes e instalaciones para la prestación de los servicios públicos domiciliarios y que, además, tienen la obligación de efectuar el mantenimiento y reparación de las redes locales, cuyos costos serán a cargo de dichos prestadores.

A su turno, el artículo 136 ibídem endilgó a los prestadores la obligación de prestar el servicio público domiciliario en condiciones de calidad y continuidad. El incumplimiento de estos dos elementos configura una falla en la prestación del servicio, tal como lo señala la disposición citada:

“Artículo 136. Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio.

La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.” (Subrayas fuera de texto).

Como se puede apreciar, el legislador estableció dos elementos básicos que determinan la prestación del servicio, estos son, **continuidad y calidad**. De tal manera que, el incumplimiento de estos elementos configura una falla en la prestación del servicio.

Aunado a lo anterior, el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, estableció lo siguiente en cuanto a las reparaciones por falla en la prestación del servicio:

“Artículo 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.”

(...) 137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.” (Subrayas fuera del texto original).

Del contenido de esta disposición se puede inferir que, de la falla en la prestación del servicio, pueden surgir las siguientes reparaciones:

- Que se realice solo el cobro del consumo o de los bienes y servicios, efectivamente prestados, sin que pueda cobrarse concepto diferente.
- El prestador, de oficio, deberá descontar el cargo fijo, si la falla en la prestación tiene una duración igual o superior a quince (15) días dentro del mismo periodo de facturación.
- Y, por último, la indemnización de perjuicios, la cual contempla el valor de las multas y sanciones que la falla le haya ocasionado al usuario, así como las inversiones o gastos en los que el suscriptor o usuario haya incurrido para obtener el servicio, las cuales el usuario deberá demostrar.

De lo anterior, se puede concluir que, respecto de la falla en la prestación del servicio por interrupción de la continuidad, no hay disposición normativa ni regulatoria que indique el tiempo que tiene el prestador del servicio público domiciliario para restablecer el servicio; sin embargo, sí existen consecuencias legales en función del tiempo que dure dicha falla.

Concretamente, para el servicio público domiciliario de gas, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG expidió la Resolución CREG 067 de 1995, la cual establece en su numeral V las Condiciones de Operación del Sistema de Distribución Gas por redes y dentro de ellas, la continuidad, suspensión del servicio y la atención de emergencias, en los siguientes términos:

“V. 3. Características del servicio.

V. 3.1. Continuidad del servicio.

5.4. El distribuidor tomará las medidas necesarias para brindar un suministro del servicio regular y continuo. En el evento que el distribuidor suspendiera, restringiera o discontinuará el suministro en razón de una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena a él, no será responsable por cualquier pérdida o daño, directo o consecuente, resultante de tal suspensión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia o falla.

### V. 3.2. Emergencia.

5.5. El distribuidor podrá restringir o interrumpir el servicio a cualquier usuario o usuarios independiente de las condiciones especiales de dicho servicio, en caso de una emergencia que amenace la integridad de su sistema si, a su juicio, tal acción conjura o mejora la situación de emergencia. El ejercicio de tal derecho estará sujeto a revisión de la CREG.

5.6. El distribuidor estará obligado a responder a las llamadas de emergencia en forma inmediata, independientemente del tiempo requerido para la acción correctiva, una vez se determine el tipo de problema a resolver.

### V. 3.3. Atención de emergencias.

“5.7. Toda empresa de distribución deberá contar con un servicio de atención de emergencias, que funcione las 24 horas del día. El tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencias en el lugar, no deberá ser superior a una hora.

5.8. Así mismo, el servicio de atención de emergencias deberá redactar un manual de procedimiento para emergencias y un folleto de emergencias para ser repartido entre los usuarios de la empresa, que además indique pautas para el manejo seguro del gas. Igualmente deberán llevar un registro de todas las emergencias presentadas, indicando claramente la causa, y el correctivo correspondiente.

5.9. El servicio de atención de emergencias deberá mantener contacto permanente con los bomberos locales para actuar en forma coordinada. Así mismo deberán realizar, por lo menos una vez por año, un ejercicio conjunto de atención de emergencias. Estará a su cargo la coordinación de la acción de las autoridades con la empresa ante cualquier escape de gas o emergencia.

5.10. Será función de la Superintendencia de Servicios Públicos verificar que los puntos anteriores se cumplan”

5.11. El distribuidor deberá informar a cualquier miembro de la comunidad que requiera ejecutar obras, acerca del trazado y las precauciones que se deben tomar para evitar accidentes”. (subrayado fuera de texto).

De lo anterior se puede colegir que el distribuidor tendrá la obligación de atender las llamadas de emergencia de manera inmediata, independientemente del tiempo requerido para la acción correctiva; no obstante, el tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencias en el lugar no deberá ser superior a una hora.

Es de precisar que el término indicado en el párrafo anterior, debe ser atendido solo en caso de emergencia, pues no hay disposición normativa ni regulatoria que indique el tiempo que tiene el prestador del servicio público domiciliario para restablecer el servicio que ha sido suspensión por una falla en las redes del servicio público de gas natural.

## **CONCLUSIONES**

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

- De acuerdo con las consideraciones expuestas, y en virtud de las disposiciones citadas, los prestadores de servicios públicos domiciliarios que no cumplan con la prestación del servicio en condiciones de calidad y continuidad, deberán aplicar las disposiciones del artículo 137 de la Ley 142 de 1994; sin perjuicio de las sanciones a las que pueda ser acreedor por el incumplimiento de su principal obligación legal y contractual, esto es, la prestación continua de un servicio de buena calidad.

- Frente a las fallas de prestación, derivadas de la falta de continuidad en el servicio, las disposiciones normativas y regulatorias no establecen el término que tiene el prestador del servicio público para restablecer el servicio público de gas natural; sin embargo, sí existen consecuencias legales sobre el tiempo que dure dicha falla. Dichas consecuencias (i.e. descuento del cargo fijo) se encuentran señaladas en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 citado en las consideraciones.

- Para el servicio público domiciliario de gas, la regulación estableció que los prestadores del servicio deberán de atender las llamadas de emergencia de manera inmediata, para tal fin deberán contar con un servicio de atención de emergencias que funcione las 24 horas del día. El tiempo máximo permitido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de emergencias en el lugar, no deberá ser superior a una hora.

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 FERNÁNDEZ**

JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado 20215291406762

TEMA: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIOS DE GAS

Subtemas: Emergencias servicio público domiciliario de gas

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 la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por redes”.

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