



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 589 DE 2021

(agosto 10)

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², 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 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

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

La consulta elevada contiene una serie de preguntas referidas a (i) la terminación del contrato de servicios públicos por cambio de prestador, (ii) los requisitos para la presentación de derecho de petición en el marco de la Ley 142 de 1994 y (iii) la clasificación de los inmuebles para efectos del cobro de las tarifas de servicios públicos. Las preguntas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁽⁶⁾

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁽⁶⁾

Resolución CREG 108 de 1997⁽⁷⁾

Concepto Unificado SSPD-OJ-2010-15

Concepto SSPD-OJ-107-2020

Concepto SSPD-OJ-2021-167

CONSIDERACIONES

Con el fin de emitir un concepto de carácter general, es necesario aclarar que en sede de consulta no es posible emitir pronunciamientos y/o decidir situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni tienen carácter obligatorio ni vinculante, ya que se emiten 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 claro lo anterior, y teniendo en cuenta que las preguntas formuladas hacen referencia a tres ejes temáticos, se procede a efectuar algunas observaciones referentes a cada uno de ellos, así: (i) terminación del contrato de servicios públicos y libre elección del prestador, (ii) derecho de petición en el régimen de servicios públicos y (iii) clasificación de inmuebles para el cobro de las tarifas de servicios públicos.

(i) Terminación del contrato de servicios públicos y libre elección del prestador

En primer lugar, es importante señalar que el régimen de los servicios públicos, parte de un contexto cierto, en el que el derecho a la libre elección del prestador por parte del usuario responde al derecho de libertad de competencia que existe en el mercado, de modo que concurre en el mercado una pluralidad de prestadores, entre los cuales el usuario pueda escoger el que, de acuerdo con las condiciones que estos ofrezcan, se ajuste mejor a sus necesidades.

En igual sentido, el usuario puede optar por la posibilidad de desvinculase para recibir el servicio de otro prestador, como uno de los derechos consagrados a la luz del numeral 2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994.

En todo caso, si un usuario opta por recibir de dos prestadores el servicio público correspondiente, debe ser física y técnicamente posible medir el consumo del servicio proporcionado al usuario, como elemento esencial para determinar el precio cobrado en la factura, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, con base en las tarifas fijadas por la respectiva comisión de regulación.

Al respecto, esta Oficina Asesora Jurídica a través del concepto SSPD-OJ-2021-167, se pronunció sobre la temática planteada, por lo que a continuación se hará referencia a lo allí expuesto:

“(…) Ahora bien, en cuanto a la posibilidad de dar por terminado el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios por parte del usuario y/o suscriptor, conviene traer a colación lo indicado por esta Oficina en concepto SSPD-OJ-2019-696, en el que se manifestó lo siguiente:

“El numeral 9.2 del artículo 9 de La Ley 142 de 1994 señala lo siguiente:

“**ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.** <Aparte entre paréntesis cuadrados [...] adicionado mediante FE DE ERRATAS. El texto corregido es el siguiente:> Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a]:

(...)

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

De acuerdo con lo anterior, podemos colegir que, por regla general, en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, el principio de libre elección del prestador gobierna las relaciones entre los usuarios y prestadores del servicio.

Es decir, los usuarios están en libertad de escoger el prestador que le brinde mejores condiciones o el de su preferencia. También tendrán la libertad de solicitar la desvinculación para recibir la prestación del servicio por parte de otro prestador, siempre y cuando se den los requisitos previstos en la normativa vigente.

La excepción legal a la anterior regla la contempló el artículo 40 de la Ley 142 de 1994, que se refirió a las áreas de servicio exclusivo, la cual restringe a los usuarios el derecho a elegir al prestador del servicio y al prestador le restringió la libertad de entrada.” (Subrayado fuera de texto).

Así las cosas, los suscriptores y/o usuarios podrán dar por terminado el contrato de servicios públicos para vincularse con otro prestador, cumpliendo con las particularidades requeridas para cada servicio; salvo que el inmueble se encuentra en un área de servicio exclusivo.

De otra parte, los usuarios podrán desvincularse de los servicios públicos domiciliarios a menos de que se traten de servicios acueducto, alcantarillado y aseo, toda vez que respecto de estos servicios, como lo indicó esta Oficina en concepto SSPD-OJ-2018-843, “cuando hay disponibilidad de los mismos, es obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes correspondientes; sin embargo, de forma excepcional es factible acreditar que se dispone de una alternativa que no perjudique a la comunidad, acreditación que debe ser efectuada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios” (Subrayado fuera de texto).

Lo anterior de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. (...)”

Bajo el contexto del concepto citado, los suscriptores y/o usuarios podrán dar por terminado el contrato de servicios públicos para vincularse con otro prestador, cumpliendo con las particularidades requeridas para cada servicio, a menos que el inmueble se encuentre en un área de servicio exclusivo.

(ii) Derecho de petición en el régimen de servicios públicos

El numeral 31 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, define al suscriptor de servicios públicos como la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios público.

Ahora bien, las personas prestadoras que, en el marco de un contrato de servicios públicos, reciban peticiones, quejas y recursos de los suscriptores y usuarios de estos, no podrán exigir requisitos adicionales a los establecidos en la ley y la regulación.

En relación con el tema consultado, es conveniente traer a colación lo manifestado por esta Oficina Asesora Jurídica, en concepto unificado SSPD-OJ-2010-15, sobre los requisitos para la presentación de peticiones, quejas y recursos, en el marco de los servicios públicos domiciliarios, así:

“(…) **2.2. DERECHO DE PETICIÓN EN LA LEY 142 DE 1994.**

En el caso de los servicios públicos domiciliarios, existe una regulación especial para el derecho de petición que proviene del usuario de servicios públicos, que se encuentra consagrada en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, y que es aplicable a todos los prestadores de servicios públicos, sin importar su naturaleza jurídica, esto es, si son empresas públicas, privadas o mixtas, comunidades organizadas, empresas industriales y comerciales del Estado o municipios prestadores directos.

Como se verá más adelante, esta regulación prevé lo relativo al término para presentar peticiones y recursos, requisitos para su presentación, término de respuesta por parte de las empresas, notificaciones, silencio positivo, etc.

Finalmente, en lo no previsto en la Ley 142 de 1994, se pueden aplicar en lo pertinente las disposiciones del Código Contencioso Administrativo, dado que así se desprende del artículo 153 de la Ley 142 de 1994, según el cual, las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos, que el suscriptor o usuario pueda presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Para garantizar el adecuado ejercicio de este derecho, el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 dispone que todos los prestadores de servicios públicos deben constituir una Oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales y escritos presentados por sus usuarios.

Para el caso de peticiones verbales, según la complejidad de la petición, el prestador podrá exigir que la petición se presente por escrito. (artículo 5 C.C.A.)

Por otra parte, de acuerdo con las citadas normas, las peticiones no requieren ser presentadas de manera personal por el directamente interesado y pueden ser remitidas por correo. En este punto, conviene señalar que el artículo 6 de la Ley 962 de 2005, aplicable a organismos y entidades del Estado, y a particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos, en relación con el uso de medios tecnológicos y electrónicos para la presentación de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 6o MEDIOS TECNOLÓGICOS. Para atender los trámites y procedimientos de su competencia, los organismos y entidades de la Administración Pública deberán ponerlos en conocimiento de los ciudadanos en la forma prevista en las disposiciones vigentes, o emplear, adicionalmente, cualquier medio tecnológico o documento electrónico de que dispongan, a fin de hacer efectivos los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la función administrativa. Para el efecto, podrán implementar las condiciones y requisitos de seguridad que para cada caso sean procedentes, sin perjuicio de las competencias que en esta materia tengan algunas entidades especializadas.

La sustanciación de las actuaciones así como la expedición de los actos administrativos, tendrán lugar en la forma prevista en las disposiciones vigentes. Para el trámite, notificación y publicación de tales actuaciones y actos, podrán adicionalmente utilizarse soportes, medios y aplicaciones electrónicas.

Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública”. (...)

De igual forma, es importante en este punto hacer mención a la especial protección de la cual goza el usuario de los servicios públicos domiciliarios, la cual ha sido reconocida por la Corte Constitucional en varios pronunciamientos, entre ellos el contenido en la Sentencia T-817 de 2002⁹ que en su análisis sobre los requisitos para establecer la legitimidad en la causa cuando se persigue la protección judicial del derecho de petición en los servicios públicos domiciliarios señaló lo siguiente:

“Por otro lado, de los artículos 365 y siguientes de la Constitución, 9 134 y siguientes y 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, se desprende una protección especial a los usuarios de los servicios públicos. Esta protección es desarrollada entre otras por las normas que prevén la posibilidad de efectuar peticiones respetuosas ante las entidades prestadoras. En consecuencia y como se trata de una protección especial al

usuario, será éste el legitimado para su ejercicio, con lo cual la condición de usuario del servicio público, se convierte en el elemento relevante y necesario para que se garantice el objetivo del derecho de petición.

La inobservancia de este requisito podrá generar que en situaciones concretas se profieran decisiones administrativas o judiciales, en muchas ocasiones vinculantes, sin el concurso de los verdaderos interesados en ellas, con lo cual incluso los propios usuarios podrán verse afectados por la inadvertencia de las autoridades administrativas o judiciales sobre el punto” (subrayado fuera del texto original).

(...)

2.11. PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN NO PUEDEN EXIGIRSE REQUISITOS ADICIONALES A LOS QUE CONSAGRA LA LEY Y LA REGULACIÓN.

De conformidad con los artículos 152 y 153 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos y su trámite se adelantará conforme al derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Por su parte, los artículos 83 y 84 de la Constitución Política señalan lo siguiente:

“Artículo 83 Presunción de la buena fe. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten contra éstas.

Artículo 84 Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.”

Así las cosas, para la presentación de reclamos ante los prestadores de servicios públicos, estos no pueden exigir requisitos o documentos especiales como por ejemplo una copia del certificado de tradición o del contrato de arrendamiento, por lo que basta con que la persona que acude ante la empresa manifieste en forma verbal o por escrito la calidad en que actúa para que tenga derecho a ser atendida.

En todo caso, debe aclararse que cuando se actuó en nombre de un tercero, es decir, cuando el peticionario o reclamante no ostenta la calidad de suscriptor o usuario sino que actúa en nombre de estos, se deberá exigir poder que acredite la respectiva calidad de representante.

(...). (Subrayas fuera del texto)

(iii) Clasificación de inmuebles para el cobro de las tarifas de servicios públicos

La clasificación de los inmuebles, para efectos del cobro de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios, debe efectuarse en función del uso que se da a los mismos y de los criterios regulatorios existentes en un momento específico. Esta clasificación, depende entonces en forma exclusiva, de los resultados de las visitas realizadas por los prestadores de servicios públicos a los inmuebles y de la aplicación de los lineamientos señalados por las Comisiones de Regulación, a partir de los resultados que estas arrojen.

Es necesario hacer énfasis en que los entes territoriales no cuentan con competencia alguna para determinar, frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, cuál es el uso real que se le da a un inmueble en un momento determinado, toda vez que dicha competencia corresponde legalmente a los prestadores.

En este sentido, son los prestadores del servicio público domiciliario correspondiente, a quienes compete realizar la clasificación de los inmuebles, debiendo tener en cuenta, entre otros aspectos, la destinación que los propietarios o poseedores de los mismos les hayan dado, para lo cual podrán efectuar una visita al inmueble, con el propósito de establecer el uso real del mismo, y con fundamento en ello, llevar a cabo su

clasificación, observando los lineamientos que para el efecto han establecido las disposiciones legales y regulatorias que resulten aplicables, donde se han dispuesto los criterios, factores y condiciones técnicas que se deben tener en cuenta en esta materia.

Al respecto esta Oficina, en lo que concierne a la clasificación de inmuebles de acueducto y alcantarillado, se pronunció mediante concepto SSPD-OJ-107-2020, de la siguiente manera:

“Para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los numerales 40 a 44 del artículo 2.3.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario No. 1077 de 2015 disponen en sus definiciones la clasificación de inmuebles:

“**Artículo 2.3.1.1.1. Definiciones.** Para efecto de lo dispuesto en el presente decreto,

Adóptense las siguientes definiciones:

(...)

40. Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

41. Servicio residencial. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

42. Servicio especial. Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

43. Servicio industrial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

44. Servicio oficial. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.”

Así mismo, en el artículo 2.4.1.2 de la Resolución 151 de 2001 emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, establece:

“**Artículo 2.4.1.2 Facturación a pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas.** Para efectos de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se considerará como residenciales a los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas con una acometida de conexión de acueducto no superior a media pulgada (1/2") (artículo 3, Parágrafo. Decreto 394 de 1987).”

En relación con el servicio público domiciliario de aseo, el artículo 2.3.2.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, consagra algunas definiciones de los usuarios del mismo, mientras que el artículo 2.3.2.2.4.2.106 ibidem establece la clasificación de los suscriptores y/o usuarios de este, disposiciones que nos indican que los inmuebles deben clasificarse tanto en función del uso que se le dé a los mismos como en función del volumen de residuos que se produzca en ellos. Veamos:

“**21. Grandes generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.

30. Pequeños generadores o productores: Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.

(...)

51. Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

52. Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual”.

“Artículo 2.3.2.2.4.2.106. **Clasificación de los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo.** Los usuarios del servicio público de aseo se clasificarán en residenciales y no residenciales, y estos últimos en pequeños y grandes generadores de acuerdo con su producción.”

Por su parte, los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible se clasifican de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución CREG 108 de 1997, emitida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, el cual dispone lo siguiente:

“**Artículo 18. Modalidades del servicio.** Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red de ductos, serán prestados bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial es el que se presta para otros fines.

Parágrafo 1o Para efectos del servicio de energía eléctrica, podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble esté destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

Parágrafo 2o Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 3o Los suscriptores o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la “Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas” (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los suscriptores o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.”

De lo anterior se colige que, para efectos del cobro de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios, la ley y la regulación han establecido sistemas de clasificación de inmuebles, los cuales, si bien son diferentes a las competencias de los entes territoriales en materia de estratificación socioeconómica, en su conjunto, impactan el valor de las tarifas.

De igual forma cabe anotar que, si el usuario y/o suscriptor no está de acuerdo con la clasificación que realice el prestador, podrá presentar ante este la reclamación correspondiente, así como los recursos previstos en el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

CONCLUSIONES

De conformidad con las consideraciones expuestas, se procede a dar respuesta a los interrogantes presentados en el escrito de consulta, así:

“1 ¿Las indicaciones del concepto SSPD 1025 de 2020, en cuanto a la legitimidad para solicitar la terminación del contrato de aseo para cambiar de operador, por parte de todos los habitantes del inmueble, aplican también respecto de los demás servicios públicos domiciliarios?” (sic)

El régimen de los servicios públicos, parte de un contexto cierto, en el que el derecho a la libre elección del prestador por parte del usuario responde al del derecho de libertad de competencia que existe en el mercado, de modo que exista en el mercado pluralidad de prestadores, entre los cuales, el usuario pueda escoger el que de acuerdo con las condiciones que estos ofrezcan, mejor se ajuste a sus necesidades. En igual sentido, se prevé que el usuario pueda optar por la posibilidad de desvincularse para recibir el servicio de otro prestador, como uno de los derechos consagrados, a la luz del numeral 2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994.

El usuario y/o suscriptor tiene derecho a desvincularse de un servicio para que sea suministrado por otro prestador, cumpliendo con los requisitos para cada servicio, salvo que el inmueble se encuentre en un área de servicio exclusivo. En todo caso, cuando se trate de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, cuando hay disponibilidad de estos, es obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes correspondientes; sin embargo, de forma excepcional es factible acreditar que se dispone de una alternativa que no perjudique a la comunidad, según lo previsto en el párrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

“2 ¿Igualmente, tales indicaciones son extensivas a los demás actos relacionados con la prestación del servicio y la ejecución del contrato?” (sic)

Según el artículo 22 de la Ley 142 de 1994, para la correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios, los prestadores de los mismos deben atender las disposiciones legales y regulatorias que conforman el régimen de estos servicios, de modo que no requieren permiso para desarrollar su objeto social, pero para poder operar deberán obtener de las autoridades competentes, según sea el caso, las concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 de la Ley 142 de 1994 según la naturaleza de sus actividades, e informar el inicio de actividades a esta Superintendencia y a la Comisión de Regulación respectiva.

De conformidad con lo previsto en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, es deber de los prestadores de servicios públicos domiciliarios informar a los usuarios sobre las condiciones uniformes del contrato. Es importante señalar que, en este, y en todos los procedimientos que lleven a cabo, deben respetar el debido proceso.

No obstante, los prestadores de servicios públicos deberán observar lo dispuesto por la Ley 142 de 1994, los decretos y disposiciones de política sectorial dictadas por los Ministerios respectivos (Ministerio de Minas y Energía o Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio), la regulación expedida por las comisiones de regulación (Comisión de Regulación de Energía y Gas o Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico), así como lo establecido por esta Superintendencia, según el servicio público del que se trate.

“3. Si quien aparece en la factura como titular es una persona jurídica, ¿entonces el derecho a presentar PQR's relacionadas con la prestación del servicio o la ejecución del contrato, es EXCLUSIVO DEL REPRESENTANTE LEGAL de esa persona jurídica? (sic)

4. Estando comprobado que el suscriptor del contrato es persona jurídica, ¿aplica tal exclusividad? En este evento, ¿cómo se explica que el propietario del inmueble y el usuario – consumidor del servicio pierdan ese derecho establecido en la Ley 142?” (sic)

Las personas prestadoras de servicios públicos que, en el marco de un contrato de servicios públicos, reciban peticiones, quejas y recursos (PQR's) de cualquier suscriptor y/o usuario de estos, no podrán exigir requisitos adicionales a los establecidos en la ley y la regulación.

No obstante, en aquellos eventos en que el peticionario no esté actuando en calidad de usuario o suscriptor del servicio correspondiente, sino en nombre de un tercero, será necesario al momento de efectuar la solicitud, o de presentar la queja, el reclamo o de interponer el recurso pertinente ante el prestador, manifestar y acreditar legalmente, la calidad en que se actúa de acuerdo al caso, como sucede con la de representante legal o la de apoderado, cuando no se actúa en nombre propio, esto es, sin legitimación para actuar a título personal, como usuario o suscriptor del servicio correspondiente.

“5. Si el uso del servicio es no residencial, ¿el suscriptor del Contrato debe ser persona jurídica? ¿por qué no podría ser, por ejemplo, un tendero, un comerciante o un profesional quien como persona natural tenga su negocio?”

La clasificación de los inmuebles, para efectos tarifarios en materia de servicios públicos domiciliarios, es una facultad exclusiva de los prestadores, en la que deben tomar en consideración (i) el uso y destinación que se le da a los inmuebles, (ii) la aplicación de los lineamientos señalados por las Comisiones de Regulación y (iii) el resultado de las visitas que se lleven a cabo en los inmuebles. Así las cosas, la calidad de residencial o no residencial se da en función del uso del inmueble y no de la naturaleza de la persona que ostente la calidad de suscriptor.

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 PAGINA>

1. Radicado: 20215291509972

TEMA: DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA.

Subtemas: Terminación del contrato de servicios públicos y libre elección del prestador - Acreditación de las calidades de representante legal - Clasificación de inmuebles

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 medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”.

7. “Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones”.

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