



## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

### **CONCEPTO 684 DE 2021**

(septiembre 14)

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:

"(...) Agradezco se sirvan responder un concepto Jurídico, referente al cobro reiterativo por concepto de RECONEXIÓN de un servicio público, (...)

En resumen por confusión y por haber cometido el delito de cancelar doble el mes de diciembre, o sea el mes de enero anticipado se creó una confusión quedando comprobado que no se pagó el mes de enero de 2021.

Desde enero la cuenta ha estado en reclamación permanente.

En el mes de abril los consumos quedaron al día, pero según (...) se canceló tarde y cobraron la reconexión

El 3 de Julio se canceló la reconexión de \$50.650 que estaba en reclamación y fue cobrada desde la factura de mayo. Esta fue la sanción por el pago del mes de enero que fue cancelado en abril.

**Hasta ahí a pesar de todas las incongruencias, todo está claro.... no se pagó un mes, se canceló tarde y cobraron una sanción por pagar tarde este mes pendiente.**

Pero acaban nuevamente a recobrar la reconexión, porque según ellos este cobro de reconexión estaba desde mayo (en reclamación) y se pagó tarde...!!!

MI PREGUNTA ES ESTO LEGAL??, SOBRE UNA SANCIÓN QUE SE CAUSÓ POR EL NO PAGO DEL MES DE ENERO, QUE YA FUE CANCELADA Y **ESTANDO LOS CONSUMOS AL DIA**, VUELVAN A COBRAR RECONEXIÓN SOBRE LA RECONEXIÓN QUE SE CAUSÓ POR EL NO PAGO DEL MES DE ENERO??

(...)

No he pagado la factura de Julio, porque no estoy de acuerdo con este inaudito, pueden volver a cobrar reconexión nuevamente por \$50.650 o sea por el no pago aclarado del mes de enero debo cancelar 3 veces la suma de \$50.650??? por concepto de reconexión... (...)" (Sic)

#### **NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

Ley 142 de 1994<sup>[9]</sup>.

SSPD-OJ-2017-463

SSPD-OJ-2017-543

SSPD-OJ-2017-589

#### **CONSIDERACIONES**

Previo a emitir un pronunciamiento sobre la consulta formulada es necesario reiterar que, a través de la instancia consultiva, no es posible que esta Oficina se pronuncie sobre situaciones de carácter particular y concreto, motivo por el cual se procederá a emitir un concepto de carácter general, sin que el mismo comprometa la responsabilidad de la Superintendencia o tenga carácter obligatorio y vinculante, ya que se emite conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

En este sentido, en el presente concepto se efectuarán algunas consideraciones generales relacionadas con la suspensión de los servicios públicos domiciliarios y el cargo por reconexión.

Así las cosas, el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 consagra:

**“Artículo 140 Suspensión por incumplimiento.** El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.” (Subraya fuera de texto)

De acuerdo con la norma citada, los prestadores de servicios públicos domiciliarios tendrán la obligación de suspender el servicio a aquellos usuarios que incurran en la falta de pago de la factura, dentro del plazo establecido en el contrato de condiciones uniformes o, en su defecto, el establecido en la norma citada, so pena que se configure la ruptura de la solidaridad.

A su vez, el artículo 96 de la Ley 142 de 1994 facultó a los prestadores para cobrar el cargo por reconexión, así:

“**Artículo 96. Otros cobros tarifarios.** Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos. (...)”.

Aunado a lo anterior, el artículo 142 de la Ley 142 de 1994 estableció que el prestador puede reestablecer el servicio suspendido, siempre que el usuario pague los gastos de reinstalación y reconexión en los que haya incurrido el prestador, en los siguientes términos:

“**Artículo 142. Restablecimiento del servicio.** 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. (...)”

En virtud de la norma anterior, hasta tanto el usuario no haya eliminado la causa que dio lugar a la suspensión y cancele los gastos en que incurra el prestador para restablecer el servicio, no procederá la reconexión del servicio.

Ahora bien, en cuanto al interrogante sobre cuándo procede el cobro del cargo por reconexión y reinstalación, esta Oficina Asesora Jurídica ha mantenido la línea institucional a través de los conceptos SSPD-OJ-2017-463, SSPD-OJ-2017-543 y SSPD-OJ-2017-589 la cual se puede resumir así:

“(...) Ahora bien, es necesario señalar que el cobro de dichos gastos sólo procede en aquellos casos en donde (i) el servicio efectivamente haya sido suspendido, y (ii) siempre que se haya incurrido en costos para garantizar su reconexión; lo anterior, teniendo en cuenta que el fundamento legal del cobro por reconexión no es el de enriquecer a los prestadores sino el de permitir que éstos recuperen los costos en que hubieren incurrido por causa de la reconexión.

Así las cosas, debe precisarse que el prestador de servicios públicos domiciliarios no podrá realizar el cobro de dineros por concepto de reconexión a los usuarios cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido o ello no pueda ser probado.

Dado lo anterior, y en caso de que sin haber suspensión del servicio se cobren gastos de reconexión, el usuario podrá presentar el respectivo reclamo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, y en caso de que su petición sea negada, contra el acto que emita el prestador podrá el usuario

interponer los recursos de reposición en sede de la empresa y de apelación ante esta Superintendencia, en los términos señalados en la Ley 142 de 1994. (...)” (Subraya fuera de texto)

De lo anterior, se puede concluir que los prestadores de servicios públicos domiciliarios no podrán realizar el cobro del cargo por concepto de reconexión a los usuarios, cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido o ello no pueda ser probado.

De configurarse la situación señalada, en primera instancia los usuarios tienen el derecho de presentar ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios, las peticiones o recursos sobre la factura en la que se incluyó el cobro del cargo por conexión sin cumplir con los requisitos para ello, de conformidad con lo señalado en los artículos 152<sup>m</sup> y siguientes de la Ley 142 de 1994.

Aunado a lo anterior, esta Superintendencia como superior funcional de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, resolverá en segunda instancia el recurso de apelación interpuesto contra las decisiones adoptadas en sede del prestador con ocasión de las reclamaciones presentadas por los usuarios, de conformidad con lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994<sup>m</sup>.

## **CONCLUSIONES**

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

- Conforme al artículo 96 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para recuperar los costos en los que incurran en el desarrollo de tal actividad.
- Para proceder a la reconexión del servicio, el usuario deberá eliminar la causa que dio lugar a la suspensión y cancelar los gastos en que incurra el prestador para restablecer el servicio.
- Los prestadores de servicios públicos solo podrán cobrar el cargo por conexión cuando efectivamente hayan suspendido el servicio e incurrido en costos para reestablecer el mismo. Para el efecto, deberá verificarse lo consagrado en el contrato de condiciones uniformes sobre el particular.
- El usuario podrá, en desarrollo de lo consagrado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, presentar la petición, queja o reclamo que sobre el particular considere. A su vez, frente a la decisión adoptada por la empresa, procederán los recursos de reposición ante el prestador y de apelación ante la Superintendencia, de conformidad con lo señalado en el artículo 154 *ibídem* y siguientes.

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 20215291947612

TEMA: CARGO POR RECONEXIÓN

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. "ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres."

7. "ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia."

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