



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 864 DE 2021

(noviembre 30)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relativas a los cobros inoportunos y a los derechos de los usuarios, por lo que estas serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Código de Comercio

Ley 142 de 1994^[5]

CONSIDERACIONES

Para dar respuesta a la consulta se hará referencia a los siguientes ejes temáticos: (i) cobros inoportunos y prescripción de las facturas y (ii) derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios y reclamaciones de las facturas.

(i) Cobros inoportunos y prescripción de las facturas

El artículo 150 de la Ley 142 de 1994 estableció un límite temporal para que los prestadores de servicios públicos domiciliarios incluyan los consumos que no fueron facturados por error, omisión o desviaciones significativas. Dicho artículo dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 150. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.”

Así las cosas, quienes prestan servicios públicos domiciliarios cuentan con un término máximo de cinco (5) meses, contados desde el momento en que debieron haber entregado la factura contentiva de un bien o servicio no cobrado, para recuperar el valor que por error, omisión o investigación de desviaciones significativas no facturó de forma oportuna. Dicho término no operará cuando se compruebe que el usuario actuó con dolo, evento en el cual podrá intentarse la recuperación de consumos efectuados y dejados de facturar, por periodos superiores al de cinco (5) meses.

Ahora bien, si un prestador incluyó oportunamente en la factura el valor por el cobro de servicios públicos, debe tener en cuenta las reglas de la prescripción a efectos de determinar si es o no posible cobrar los valores incluidos como parte de un proceso ejecutivo. Al respecto, esta Oficina tuvo la oportunidad de pronunciarse sobre la prescripción de las facturas de servicios públicos a través del concepto SSPD-OJ-2019-426, en el que se reiteraron los conceptos SSPD-OJ-2019-011 y SSPD-OJ-2017-959, donde se manifestó lo siguiente:

“En lo que hace relación a la prescripción de las facturas, conviene advertir que tratándose del fenómeno de la prescripción, en nuestro ordenamiento jurídico este es un modo de extinción de las obligaciones, a través del cual **se extinguen las acciones y derechos ajenos**, por no ejercitar las mismas durante cierto tiempo y dependiendo si se trata de un título ejecutivo o de un título valor, la prescripción opera de manera diferente.

Así las cosas, se tiene que **la prescripción de la acción cambiaria opera para los títulos valores y de ella se ocupa el Código de Comercio**, al paso que, **respecto de la prescripción de los títulos ejecutivos, dentro de los que se encuentran las facturas de servicios públicos, opera la prescripción de la acción ejecutiva, de la cual se ocupa nuestro Código Civil.**

Al respecto es de tener en cuenta que la factura cambiaria es considerada por nuestro ordenamiento jurídico como título valor, y por ende, la prescripción de la acción cambiaria, por expresa remisión del artículo 789 del Código de Comercio, es de tres (3) años; contrario sensu, al ser la factura de servicios públicos un título ejecutivo y no un título valor, se predica respecto de ella la prescripción de la acción ejecutiva de que trata el artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8o de la Ley 791 de 2002, esto es, de cinco (5) años a partir de la fecha de su exigibilidad.” (Resaltado para énfasis propio).

(ii) Derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios y reclamaciones de las facturas.

El artículo 9 de la Ley 142 de 1994 establece 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]:

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

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

9.3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

PARÁGRAFO. <Aparte entre paréntesis cuadrados [...] corregido mediante FE DE ERRATAS. El texto corregido es el siguiente:> [Las Comisiones de Regulaciones], el ejercicio de las funciones conferidas por las normas vigentes, no podrá <sic> desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la ley.”

Así, son derechos de los usuarios, entre otros: (i) obtener de las empresas la medición de los consumos reales, (ii) la libre elección del prestador del servicio, (iii) obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva y (iv) solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos.

Adicionalmente, el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 establece que los usuarios y suscriptores tendrán derecho a presentar peticiones, quejas y recursos en relación al contrato de servicios públicos.

“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.”

De acuerdo con la disposición citada, los usuarios tienen derecho a radicar ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios, las peticiones o recursos que consideren necesarios para la protección de sus derechos. Una de esas solicitudes, esta asociada a exigirle al prestador el debido cobro de valores facturados.

Por su parte, los prestadores tienen la obligación de responder las peticiones, quejas que presenten sus suscriptores o usuarios, dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, so pena de que se configure el silencio administrativo positivo en aquellos casos que expresamente señale la ley, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

Ahora, si el suscriptor o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida por el prestador de servicios públicos domiciliarios, tiene la posibilidad de presentar los recursos establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual establece lo siguiente:

“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.

De esta forma, los recursos son un medio de impugnación a través del cual los usuarios de los servicios públicos domiciliarios pueden manifestar su oposición o desacuerdo frente a algunas decisiones del prestador referentes a: (i) actos de negativa del contrato, (ii) suspensión (iii) terminación, (iv) corte y (v) facturación, los cuales deben interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión y no pueden haber reclamos contra facturas que tuvieran más de cinco (5) meses de expedición.

En concordancia con lo anterior, el artículo 155 de la ley 142 de 1994 establece que ningún prestador de servicios públicos domiciliarios podrá requerir la cancelación de las facturas para resolver un recurso que verse sobre estas. Dicho artículo dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.” (Negrillas propias).

De la lectura del primer inciso de la norma citada se infiere que el usuario inconforme con un acto de facturación puede formular los reclamos que estime conveniente a sus intereses, e interponer los recursos tendientes a obtener la prosperidad de sus pretensiones, sin que tenga que pagar suma alguna para ser oído en sede administrativa.

Con base en lo anterior, la vía para lograr tal reliquidación y si es el caso la devolución de los valores facturados erróneamente es la siguiente: presentar el correspondiente reclamo ante el prestador contra facturas que no tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas. Si el usuario o suscriptor no está de acuerdo con la respuesta ofrecida puede interponer los recursos procedentes contra el acto que resuelva tal reclamación, los cual deberán ser interpuestos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se notifique la correspondiente decisión.

CONCLUSIONES

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

“1. ¿Cuánto tiempo tienen las entidades prestadoras de servicios públicos, para cobrar los consumos?”

2. ¿Las entidades prestadoras de servicios públicos, pueden hacer cobros retroactivos sobre los consumos?

(...)

4. ¿Sí la entidad por propio error me cobra un valor menor en el mes de septiembre al consumo reflejado, en meses posteriores podrá hacerme ese cargo que por error no cobró?”

El artículo 150 de la Ley 142 de 1994 estableció un límite temporal de cinco (5) meses para que el prestador del servicio incluya dentro de las facturas siguientes los consumos que no fueron facturados por error, omisión o desviaciones significativas. Así las cosas, las empresas de servicio públicos domiciliarios pueden ajustar los valores facturados durante el periodo determinado por la ley, salvo que se demuestre dolo del usuario.

3. ¿Cuál es el término de caducidad y/o prescripción para el cobro de servicios públicos?

La factura de servicios públicos domiciliarios, que contiene el cobro de estos servicios, es un título ejecutivo a la que se le aplica la prescripción de la acción ejecutiva de que trata el artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8 de la Ley 791 de 2002, esto es, cinco (5) años a partir de la fecha de su exigibilidad. Es decir, el prestador podrá cobrar las facturas que hayan sido expedida con el cobro de los servicios públicos respectivos durante dicho periodo.

“5. ¿Puedo negar al pago de servicios públicos, cuando he notado que el cobro es errado o desfasado?”

6. En caso de ser afirmativa la respuesta anterior ¿Cuáles son los fundamentos de derecho para negarme a pagar los servicios públicos?”

El artículo 155 de la Ley 142 de 1994 establece que, mientras se resuelven los recursos que se interpongan contra la decisión del prestador, no será posible realizar el cobro de lo reclamado, en la medida no se encontrará aún en firme. Por consiguiente, el usuario o el suscriptor no está obligado a pagar los valores facturados cuando estos se encuentran en reclamación.

Ahora bien, para poder presentar los recursos de reposición y apelación los usuarios o suscriptores deben haber cancelado los valores facturados que no están en controversia y una vez se hayan resuelto los mencionados recursos y si es del caso, se deben llevar a cabo el pago de los consumos adeudados de acuerdo a la decisión de los recursos.

“7. ¿Cuáles son mis derechos como consumidor de servicios públicos?””

Según el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, los derechos de los usuarios de los servicios públicos son: i) obtener de las empresas la medición de los consumos reales, (ii) la libre elección del prestador del servicio, (iii) obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva y (iv) solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos. Además, el artículo 152 ibidem establece que los usuarios y suscriptores tienen el derecho a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

“8. ¿Cuál es el procedimiento para solicitar reliquidación en un servicio público?”

9. En caso de pagar demás en un servicio público ¿Cuál es el procedimiento para pedir reintegro de dinero?”

10. ¿Las entidades prestadoras de servicios públicos, pueden negarse a realizar una reliquidación en los servicios públicos?”

De conformidad con el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios pueden presentar peticiones, quejas y recursos, sobre los temas relativos al contrato de servicios públicos y la prestación de estos servicios. Es decir, cuando no estén de acuerdo con los valores facturados o pretendan que se lleve a cabo la reliquidación de los montos cobrados, pueden efectuar la reclamación pertinente ante el respectivo prestador del servicio, quien deberá resolver la inquietud completa y de fondo de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Adicionalmente, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 establece que, en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos; así mismo señala que, el recurso de reposición debe interponerse dentro de los cinco (5) días a la fecha de conocimiento de la decisión. Si la petición o el recurso se presenta sin tener en cuenta los términos establecidos no estarán llamadas a prosperar y el prestador no estará obligado a tramitar.

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

ESTEBAN RUBIO ECHEVERRI

Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado 20215292987712

TEMA: COBROS INOPORTUNOS Y DERECHO DE LOS USUARIOS.

Subtema: Prescripción de facturas y reclamaciones

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.”

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