



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 41 DE 2022

(enero 26)

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:

"(...) La empresa de Gas [...] - cuenta # [...] - en La [...]. dice que no puede suspender temporalmente la facturación del servicio por estar desocupada la casa y mientras se arrienda, eso es legal?

También factura \$[...] por una reconexión, eso es legal? (...)" (SIC).

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Concepto Unificado SSPD-OJU-2009-09

Concepto SSPD 95 de 2017

CONSIDERACIONES

Previo a abordar la consulta planteada, es pertinente reiterar que esta Superintendencia no puede exigir que los actos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, en los términos del párrafo 1º del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001. Bajo este entendido, esta respuesta no resuelve ni autoriza ninguna situación particular, sino que se otorga de manera general, con el fin de brindar información y, en todo caso, sin ser de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

En claro lo anterior, con el fin de brindar una respuesta de carácter general, se hará referencia a los siguientes ejes temáticos: (i) suspensión de los servicios públicos domiciliarios y (ii) cobro de reconexión.

i. Suspensión de los servicios públicos domiciliarios

La Ley 142 de 1992 consagra diferentes tipos de suspensión de los servicios públicos domiciliarios. Al respecto, esta Oficina en concepto unificado SSPD-OJU-2009-09, indicó lo siguiente:

“(...) 4. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

4.1. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO.

De acuerdo con el artículo 138 de la ley 142 de 1994, el contrato de servicios públicos se puede suspender de común acuerdo cuando lo solicite un suscriptor o usuario, para lo cual se requiere que así lo convengan la empresa y los terceros que puedan resultar afectados.

Este artículo fue declarado exequible por la Corte Constitucional en Sentencia C-389 de 2002,

(...) Para la Corte ese límite a la autonomía de la voluntad no resulta contrario a la Constitución por cuanto se orienta a la protección de quienes puedan ver afectados sus derechos con dichas determinaciones. Así, si la suspensión del servicio o la terminación del contrato es solicitada por quien ostenta la calidad de suscriptor (art. 14.31) pero no es el usuario de los servicios, es obvio que este puede verse afectado con tales determinaciones; y por el contrario, si dichas solicitudes provienen de un usuario (art. 14.33) que no tiene calidad de contratante, podrá verse afectado el suscriptor del servicio público respectivo. En el primer caso, la suspensión del servicio o la terminación del contrato puede comprometer los derechos fundamentales de quienes se benefician como receptores directos del servicio; y, en el segundo caso, por cuanto un usuario no puede tomar determinaciones que afecten una relación contractual de la cual no es parte.”

“La norma en estudio también toma en consideración la anuencia de la empresa para efectos de resolver si suspende un servicio o termina un contrato, por lo que es ante ella que debe acreditarse que los terceros afectados han dado su consentimiento para la adopción de las medidas solicitadas. Entonces, si la empresa encuentra que los terceros que puedan resultar afectados con tales decisiones no han otorgado su consentimiento no podrá acceder a tales peticiones; y, por el contrario, si encuentra que se ha acreditado este requisito la empresa podrá decidir si accede o no a la suspensión del servicio o terminación del contrato. Más sin embargo, cuando dichas medidas son de imperiosa adopción, como en los casos de fuerza mayor, caso fortuito o justa causa la empresa nunca podrá negarse a acceder a ellas, como también, bajo las mismas circunstancias, cuando sea imposible contar con el consentimiento de esos terceros...”

4.2. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO.

De acuerdo con el artículo 139 de la ley 142 de 1994, no es falla en la prestación del servicio la suspensión que se haga para:

1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

Para el caso del servicio de acueducto, el artículo 25 del decreto 302 de 2000, dispone que: "La entidad prestadora de los servicios públicos deberá informar a la comunidad los términos de la suspensión del servicio, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo en caso fortuito o de fuerza mayor."

2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

4.3. SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO DEL SUSCRIPTOR O USUARIO.

El artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 19 de la ley 689 de 2001, establece como causales de suspensión del servicio por parte de la empresa, además de las que se señalen en el contrato de servicios públicos, la falta de pago dentro del término que fije la empresa que presta el servicio, sin exceder en dos (2) periodos cuando la facturación es bimestral y de tres (3) periodos cuando la facturación es mensual.

Para efectos de la suspensión por falta de pago no es necesario que la empresa adelante ninguna actuación administrativa, basta que en la factura que se remita al usuario se le informe de manera clara el plazo que se le otorga al usuario para efectuar el pago y la fecha en que el servicio será suspendido por no realizar el pago en la fecha indicada. Estas condiciones deben estar previstas en el contrato de condiciones uniformes que expida la empresa y deben ser conocidas por los usuarios de conformidad con el artículo 131 de la ley 142 de 1994.

No obstante, si el usuario no paga dentro de la fecha de pago oportuno y la empresa aún no ha suspendido el servicio, el prestador debe permitir el pago al usuario.

4.4. SUSPENSIÓN POR CAUSAS DISTINTAS A LA FALTA DE PAGO.

De acuerdo con el artículo 140 de la ley 142 de 1994, también hay lugar a la suspensión del servicio, en casos de fraude en las conexiones, acometidas, medidores o líneas, y cuando haya alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Con relación a la suspensión del servicio, la Corte Constitucional en Sentencia C-150 de 2003, expresó:

5.2.3. En conclusión, las normas acusadas serán declaradas exequibles, en el entendido de que se respetarán los derechos de los usuarios de los servicios públicos cuando se vaya a tomar la decisión de cortar el servicio. Tales derechos, como el respeto a la dignidad del usuario (art. 10 de la C.P.) son, entre otros: (i) el debido proceso y el derecho de defensa, que permite a los usuarios o suscriptores contradecir efectivamente tanto las facturas a su cargo como el acto mediante el cual se suspende el servicio y también obligan a las empresas prestadoras de servicios públicos a observar estrictamente el procedimiento que les permite suspender el servicio. El derecho al debido proceso incorpora también el derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes; y (ii) el derecho a que las empresas prestadoras de servicios públicos se abstengan de suspender el servicio cuando dicha interrupción tenga como consecuencia el desconocimiento de derechos constitucionales de sujetos especialmente protegidos o, impida el funcionamiento de hospitales y otros establecimientos también especialmente protegidos en razón a sus usuarios, o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad.

En estos casos, la empresa debe iniciar una actuación administrativa que comienza con el acta de visita y la posterior formulación de cargos, con el fin de garantizar el debido proceso. Una vez practicadas las pruebas y oídos los descargos del usuario, la empresa emitirá el acto de suspensión el cuál debe ser notificado al usuario conforme a lo previsto en el artículo 44 del Código de Contencioso Administrativo. En la diligencia de notificación se le deberá informar al usuario o al suscriptor que contra la decisión de la suspensión proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación.

Decididos los recursos y notificados en debida forma, una vez en firme la decisión procede la suspensión del servicio.

Finalmente, durante la suspensión puede haber lugar al cobro de los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, en los casos en que el denominado cargo fijo haya sido previsto por la regulación respectiva, e independientemente del nivel de uso. Por el contrario, cuando la interrupción se dé con ocasión del corte definitivo del servicio no habrá lugar a efectuar ningún cobro al usuario. (...)"

Como se advierte del concepto unificado citado, la suspensión de los servicios públicos domiciliarios se puede dar (i) de mutuo acuerdo, (ii) en interés del servicio, (iii) por falta de pago, y (iv) por causas excepcionales y distintas a la falta de pago, que son los casos de fraude en las conexiones, acometidas, medidores o líneas, y cuando haya alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Ahora, cuando un inmueble se encuentra desocupado, o en desuso, no se configura una suspensión en interés del servicio, por falta de pago, o por alguna de las causas excepcionales previamente mencionadas. En ese sentido, debe entenderse que, si un usuario requiere la suspensión por inmueble desocupado, esta se enmarcaría en una suspensión de mutuo acuerdo con el prestador.

Como se cita en el concepto unificado, en el caso de la suspensión de mutuo acuerdo, es necesaria la anuencia del prestador para efectos de resolver si suspende un servicio. Siendo así, un prestador de servicios públicos podrá negarse a la suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo prevista en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994, y la legalidad de esta decisión deberá revisarse en cada caso particular.

ii. Cobro de reconexión

En lo que concierne al cobro de reconexión, esta Oficina, en concepto SSPD-OJ-2017-95, mencionó lo siguiente:

"(...) Ahora bien, y en relación con su inquietud, es menester 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).

Adicionalmente y al establecer los requisitos de las facturas de los servicios públicos domiciliarios, el artículo 148 del mismo cuerpo normativo dispone: "**No se cobrarán servicios no prestados**, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructuras tarifaria definida para cada servicio público domiciliario". (Subrayas y negrillas fuera de texto).

De manera que si la suspensión o corte del servicio se ocasionaron por una conducta imputable al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa pagando todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, de acuerdo a lo establecido en el contrato de condiciones uniformes.

Ahora bien, es necesario señalar que el cobro de dichos gastos sólo proceden en aquellos casos en donde el servicio efectivamente haya sido suspendido o cortado, dado que su fundamento legal no es el de enriquecer al prestador sino el de permitir que éste recupere los costos en que hubiere incurrido por causa de la reconexión o reinstalación.

Así las cosas, debe precisarse que la empresa de servicios públicos no podrá realizar el cobro de dineros por los conceptos antes indicados a los usuarios cuando el servicio no hubiere sido efectivamente suspendido o cortado.

Dado lo anterior, en caso de que sin haber suspensión o corte del servicio se cobren los referidos gastos, 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 la empresa 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.. (...)”

De este concepto, resulta pertinente reiterar que, conforme con el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, quienes presten los servicios públicos domiciliarios pueden cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para recuperar los costos en los que se incurra en el desarrollo de dicha actividad. Valga indicar que, según el concepto citado, y el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, estos costos de reinstalación o reconexión solamente se pueden cobrar si efectivamente se realizó una suspensión o corte del servicio que, adicionalmente, debe ser imputable al suscriptor o usuario.

Por último, es preciso indicar que es de la esencia de los contratos de servicios públicos presentar peticiones, quejas y recursos, de manera que, si un usuario no se encuentra de acuerdo con los cobros facturados por el prestador ni con las decisiones del prestador sobre la suspensión del servicio, podrá presentar las respectivas reclamaciones, en los términos establecidos en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994.

Particularmente, en lo que a recursos se refiere, el usuario o suscriptor podrá interponer el recurso de reposición (primera instancia) contra los actos expedidos por el prestador, que versen sobre: (i) negativa del contrato, (ii) suspensión, (iii) terminación, (iv) corte y (v) facturación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Posteriormente, la Superintendencia será competente para conocer del recurso de apelación (segunda instancia), el cual se deberá presentar como subsidiario del recurso de reposición.

CONCLUSIONES

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

- Cuando un inmueble se encuentra desocupado, o en desuso, no se configura una suspensión en interés del servicio, por falta de pago, o por alguna de las causas excepcionales previstas en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994. En ese sentido, debe entenderse que, si un usuario requiere la suspensión por dicho concepto, esta se enmarcaría en una suspensión de mutuo acuerdo. En ese caso, un prestador de servicios públicos podrá negarse a la suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo y la legalidad de esta decisión deberá revisarse en cada caso particular.
- Quienes presten los servicios públicos domiciliarios pueden cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para recuperar los costos en los que se incurra en el desarrollo de dicha actividad, en los términos del artículo 96 de la Ley 142 de 1994. Valga indicar que, estos costos de reinstalación o reconexión

solamente se pueden cobrar si efectivamente se realizó una suspensión o corte del servicio que, adicionalmente, debe ser imputable al suscriptor o usuario, en atención al artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

- Los usuarios podrán reclamar y/o recurrir los actos de facturación y suspensión emitidos por el prestador, de conformidad con los artículos 152 y 154 de la Ley 142 de 1994.

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 20215293925382

TEMA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. COBRO DE RECONEXIÓN

Subtemas: Suspensión del servicio por mutuo acuerdo. Defensa del usuario en sede del prestador

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.