



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 241 DE 2020

(abril 17)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CONCEPTO SSPD-OJ-2020-241

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002², la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas a 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

A continuación se transcribe la consulta efectuada:

“(…) Me indique de manera general y no específica, si la entidad de servicios públicos está obligada a re liquidar y devolver valores mal cobrados o cobrados de más y pagados por error del usuario al no reclamar antes del pago.

O de otra manera, ¿Es viable reclamar a (…) la re liquidación de la verdadera obligación y la devolución de lo pagado en exceso??

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Ley 1437 de 2011^[6]

CONSIDERACIONES

En relación con la inquietud presentada, debe indicarse que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, los usuarios de servicios públicos pueden controvertir algunas decisiones de los prestadores a través de un debido proceso de reclamación, que debe agotarse de forma individual ante el prestador y que permitirá, una vez resueltas las respectivas reclamaciones, interponer en una sola oportunidad temporal y dentro del marco de las normas citadas, los recursos de reposición ante el prestador y de apelación ante esta Superintendencia.

Una de las razones por las que puede acudir a dicho procedimiento es, precisamente, por errores en el proceso de facturación, pues conforme a lo dispuesto en los artículos 148 y 150 de la Ley 142 de 1994 en las facturas de servicios públicos no se podrá: (i) cobrar servicios no prestados, (ii) tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, (iii) alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio y (iv) no será posible, luego de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, cobrar bienes o servicios que no fueron facturados por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, a menos que se compruebe el dolo del suscriptor o usuario.

No obstante, tratándose de reclamos por facturación, el usuario debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y en especial lo prescrito en su inciso tercero, según el cual: (i) “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.” y (ii) “En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.”

Entonces, si bien las empresas deben refacturar los valores que hayan cobrado de manera indebida a sus usuarios, la vía para lograr tal reliquidación y devolución, si es del caso, es a través de la presentación del correspondiente reclamo contra facturas con no más de cinco (5) meses de haber sido expedidas y el recurso contra el acto que resuelva tal reclamación deberá ser interpuesto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se notifique la correspondiente decisión.

Desde ese punto de vista y para responder el interrogante planteado, debe indicarse que es viable reclamar la reliquidación de una obligación contenida en una factura de servicios públicos y solicitar la devolución de lo pagado en exceso, siempre que el citado reclamo y el recurso precedente, se interpongan por parte del usuario en las oportunidades establecidas para ello por la Ley.

Ahora bien, presentado el reclamo y posteriormente los recursos, está Superintendencia es competente para resolver en segunda instancia el recurso de apelación que haya presentado el usuario, por violación de la Ley o de las condiciones uniformes del contrato, en situaciones relativas a: (i) actos de facturación, como los que se citan en la consulta; (ii) suspensión (iii) corte, (iv) terminación del contrato y (v) negativa a contratar,

decisiones todas estas que afectan la prestación del servicio y la ejecución del contrato de servicios públicos. Lo anterior, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, es importante anotar que una vez presentada una petición, queja, reclamo o recurso y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, el prestador tendrá quince (15) días hábiles para responder de fondo a la petición y cinco (5) días hábiles más para iniciar el trámite de notificación de la respuesta, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 67 al 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En tales casos, si el prestador: (i) no contesta dentro del plazo indicado, (ii) habiendo respondido no lo hace de fondo, (iii) no notifica su respuesta dentro del plazo antes señalado o (iv) surte la notificación de forma irregular, se entenderá que la petición, queja, reclamo o recurso ha sido resuelta a favor del usuario y el prestador deberá reconocer lo solicitado por éste, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al término señalado; so pena de que la Superintendencia, previa solicitud del usuario, ordene lo pertinente y sancione al prestador por su desatención a las solicitudes del usuario. Lo anterior, según lo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, es preciso concluir que de conformidad con lo señalado en el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, resulta posible controvertir los valores contenidos en una factura, siempre que:

(i) las reclamaciones presentadas no se refieran a cuentas de cobro que hayan sido expedidas con más de cinco (5) meses de diferencia al momento en que se presenta la solicitud; y

(ii) que resueltos tales reclamos, se hayan presentado los recursos de reposición y apelación procedentes, dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se tuvo conocimiento de la correspondiente decisión.

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/?q=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 20208500033802

TEMA: RECLAMOS POR FACTURACIÓN

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 el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

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