



## CONCEPTO 281 DE 2018

(Mayo 8)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

### **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Bogotá, D.C.,

Señor

XXXXXXXXX

**Asunto: Su solicitud de concepto**

Cordial Saludo:

#### **COMPETENCIA Y ALCANCE DEL CONCEPTO**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 2o del artículo 11 del Decreto 990 de 2002, corresponde a la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios, absolver "...las consultas jurídicas externas relativas a los servicios públicos domiciliarios".

En desarrollo de tal función, se le informa que la respuesta se emitirá de conformidad con lo dispuesto por el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo que fue sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se reguló el derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II, Derecho de Petición, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Lo anterior significa que las respuestas emitidas por esta dependencia a las solicitudes de consulta o conceptos son el resultado de la interpretación jurídica a la normativa que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios y que emana de esta Oficina, como área encargada de fijar la posición jurídica dentro de esta Superintendencia, sin que en ningún caso los criterios contenidos en sus conceptos resulten vinculantes o de obligatorio cumplimiento.

En consecuencia, la respuesta se emitirá de manera general respecto del tema jurídico planteado y dentro del marco de competencia para la entidad, pero no resolverá conflictos particulares y concretos, por cuanto, se reitera, nos encontramos ante una consulta y no ante la decisión de una queja o reclamación, dentro de una actuación administrativa.

De igual manera, teniendo en cuenta lo previsto por el artículo 79 parágrafo 1o de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, esta Superintendencia no puede exigir, de ninguna manera, que los actos o contratos de una prestadora de servicios públicos domiciliarios, se someta a aprobación suya, lo que significa que exigirlo configuraría una extralimitación de funciones, entraría a coadministrar con su vigilada y por ende, esta entidad se convertiría en juez y parte ante estas prestadoras.

## **1. RESUMEN**

Si bien la Ley 142 de 1994 no establece un trámite determinado frente al rechazo del recurso de apelación por parte del prestador, se aplica lo establecido en los artículos 74 y siguientes de la Ley 1437 que dispone que en los eventos de rechazo del recurso de apelación procederá el recurso de queja, el cual, en materia de servicios públicos domiciliarios, se presentará ante esta Superintendencia.

En todo caso, la causal que se invoque para rechazar los recursos previstos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, únicamente se puede analizar al resolver el mencionado recurso de queja que interponga el interesado, siempre y cuando la prestadora haya rechazado el recurso de apelación.

## **2. PROBLEMA JURÍDICO OBJETO DE CONSULTA**

¿Establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, el trámite que se debe surtir con el fin de establecer la procedencia jurídica del rechazo del recurso de apelación por parte del prestador?

## **3. NORMATIVA, JURISPRUDENCIA Y DOCTRINA APLICABLE**

Ley 142 de 1994<sup>[2]</sup>

Ley 1437 de 2011<sup>[3]</sup>

Corte Constitucional en la Sentencia C-558 de 2001

## **4. CONSIDERACIONES**

### **4.1. Defensa de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios**

En el Título VIII, Capítulo VII de la Ley 142 de 1994, se prevén las garantías con las que cuentan los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, para controvertir las decisiones empresariales con las cuales no estén de acuerdo.

Es así, como el artículo 152 ibídem reconoce como de la esencia del contrato de servicios públicos, el derecho que tienen los usuarios para presentar ante la prestadora, las peticiones, quejas y recursos relativos al mismo.

En efecto, el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 prescribe que las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición, por lo tanto, es pertinente tener en cuenta lo previsto en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y, así mismo, se debe observar lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016, por medio del cual se reglamentó el derecho de petición verbal.

En igual sentido, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 definió el recurso en sede de la empresa como un acto del suscriptor o usuario para obligar a aquella a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

De acuerdo con lo anterior, puede concluirse que sólo proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación sobre las reclamaciones del artículo 154, es decir en relación con las pretensiones que se hagan vía petición, queja o recurso relativas al contrato de servicios públicos, siempre y cuando se refieran a situaciones que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato tales como: (i) la negativa a la prestación del servicio, (ii) la suspensión del servicio, (iii) la terminación del contrato y corte del servicio (iv) y (v) la facturación.

Los mencionados recursos se deben interponer dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de notificación de la decisión, es decir, a partir del momento en que el usuario conoció la respuesta a su reclamación, queja o recurso de reposición, emitida por la prestadora.

#### **4.2. Requisito para interponer los recursos - artículo 155 de la Ley 142 de 1994**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994<sup>44</sup>, es requisito sine qua non para interponer los recursos de reposición y en subsidio de apelación, citados en el artículo 154 ibídem, la cancelación de los valores que no son objeto de la reclamación o, en su defecto, el pago del consumo promedio de los últimos cinco (5) períodos.

Debido a lo anterior, es importante señalar que la Corte Constitucional en la Sentencia C-558 de 2001, declaró **condicionalmente** exequible, el último inciso del mencionado artículo, toda vez que “las sumas en discusión no correspondan, precisamente, al promedio del consumo de los últimos cinco períodos”, así se refirió el Alto Tribunal Constitucional:

“(…) De acuerdo con todo lo anterior fuerza reconocer que la expresión '**del promedio del consumo de los últimos cinco períodos**' presenta la siguiente fisonomía en su realización jurídica: cuando el suscriptor o usuario alega no deber dicho promedio puede reclamar y recurrir sin pagar previamente; en el caso opuesto, cuando el suscriptor o usuario reconoce a su cargo el monto de tal promedio, debe pagarlo dentro de la oportunidad legal. De lo cual se sigue, lógicamente, que en uno y otro casos la expresión en comento pende fundamentalmente del primer inciso del artículo 155 de la ley de servicios, toda vez que en el primer evento (en razón de la discusión) se da una aplicación directa del inciso, al paso que en el segundo evento (en razón de la conformidad del usuario) tiene también lugar una aplicación del mismo inciso, aunque por su cara opuesta.

A cuyos fines concurre armónicamente el segundo inciso del mismo artículo, bajo el entendido de que el promedio del consumo de los últimos cinco períodos corresponda a valores no cuestionados por el suscriptor o usuario.

Conclusión inequívoca de todo lo anterior es que el inciso glosado mantiene su vigor legal en el espectro de los cánones constitucionales, bajo el condicionamiento visto”.

Lo anterior significa que, es obligación del usuario cumplir con los requisitos que señala la normativa vigente, con el fin de que pueda ejercer su derecho a controvertir las decisiones empresariales, a través de la interposición de los recursos, previamente a su radicación, y uno de ellos es el pago de las sumas que no se encuentran en reclamación o el consumo promedio de los últimos cinco períodos, cuando no se presente en contra de este valor la respectiva reclamación.

Ahora bien, en estos casos el prestador debe prestar su colaboración al usuario, de forma que este pueda pagar los valores no reclamados, en tanto se resuelven sus peticiones y recursos, y se decide sobre la suerte de lo que este en reclamación. Desde ese punto de vista, esta Superintendencia podría evaluar negativamente el hecho de que el prestador haya rechazado la emisión de una factura que permitiese hacer el pago, obstaculizando con ello el ejercicio del derecho del usuario a reclamar. Ello, por supuesto, sujeto a lo que se acredite en el respectivo expediente.

Ahora, en los eventos en que el prestador rechace el recurso de apelación presentado por el usuario, se dará aplicación a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011, que dispone: “Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos: ...el de queja, cuando se rechace el de apelación”. En materia de servicios públicos domiciliarios, el recurso de queja lo tramita esta Superintendencia.

En consecuencia y con el fin de que esta Entidad decida si es o no procedente que una prestadora de servicios públicos domiciliarios, rechace el recurso de apelación, por la causal de incumplimiento a lo ordenado por el último inciso del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, el interesado debe interponer y sustentar el recurso de queja, ante la autoridad competente para resolver el recurso de apelación.

Finalmente, le informamos que esta superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la siguiente dirección: [www.superservicios.gov.co/basedoc/](http://www.superservicios.gov.co/basedoc/). Ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios y en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

**ANA MARÍA VELÁSQUEZ POSADA**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado 20185290249752

TEMA: DEFENSA DE LOS USUARIOS. RECURSO DE QUEJA

Subtema: Régimen Aplicable. Procedencia artículo 155 de la ley 142 de 1994

2. “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

3. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

4. “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 precedentes 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.”

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