



## SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

### CONCEPTO 293 DE 2018

Bogotá, D.C.,

Señor

XXXXX XXXXX XXXXX XXXX

Ref.: Su consulta.<sup>(1)</sup>

Cordial saludo

#### COMPETENCIA Y ALCANCE DEL CONCEPTO

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002 es competencia de la Oficina Asesora Jurídica "Absolver las consultas jurídicas externas, relativas a los servicios públicos domiciliarios".

Al respecto es importante señalar, que este concepto se emite con el alcance señalado en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, esto es que al emitirse con carácter consultivo, su contenido no es obligatorio ni vinculante, ya que es un documento que solamente contiene orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la entidad.

Por otra parte, el artículo 79 parágrafo 1 <sup>(2)</sup> de la Ley 142 de 1994,<sup>(3)</sup> modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001,<sup>(4)</sup> establece que esta Superintendencia no puede exigir, en ningún caso, que los actos o contratos de una empresa de servicios públicos se sometan a aprobación suya, en el entendido que hacerlo configuraría una extralimitación de funciones y podría incurrir en actos de coadministración por parte del ente de vigilancia y control.

#### 1. RESUMEN

En atención a lo establecido en la Ley 142 de 1994, con relación a las desviaciones significativas, puede señalarse que no definió la forma en que debe desarrollarse dicha investigación, para establecer si la desviación corresponde en efecto a una razón técnica, o si por el contrario el incremento o la disminución corresponden a un aumento o disminución desmedidas del consumo, aunque si determina la obligatoriedad de investigarlas por el prestador. En este sentido es claro, que este debe dar cumplimiento al principio constitucional del debido proceso, por lo que una vez tal situación se evidencie, deberá proceder a programar

una visita en la que se informará la situación presentada, poniendo en conocimiento del usuario, la investigación en la que se encuentra inmerso.

Así las cosas y con fundamento lo anterior, debe indicarse que no existe término legal para llevar a cabo dicha investigación, no obstante se deberá tener en cuenta lo previsto en el artículo 150 de dicha ley.

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

En la consulta de la referencia se formularon las siguientes inquietudes:

1. ¿Existe un procedimiento legal que deben seguir las empresas de servicios públicos de acueducto para realizar la investigación de la desviación significativa que ordena la Ley 142 o ellas son las que definen cómo hacer estas investigaciones?
2. ¿Cómo saben los usuarios que los consumos con desviación significativa son realmente investigados por las empresas de acueducto?
3. ¿A los usuarios se les debe avisar de la investigación?
4. ¿Cuánto tiempo dura esta investigación?

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

Ley 142 de 1994

Circular Externa 006 SSPD de 2006

## **4. CONSIDERACIONES**

Previo a resolver el objeto de su petición, es preciso indicar que el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, establece que es obligación de los prestadores de servicios públicos al preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y que mientras se establece la causa de éstas, el consumo podrá determinarse con base en los de períodos anteriores o en los de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual.

Ahora bien, respecto de si existe un procedimiento legal que deban atender los prestadores para la investigación de desviaciones significativas, es importante señalar que la Ley 142 de 1994 no definió un procedimiento expreso para adelantarla, esto es, para poder determinar si la desviación corresponde a una razón técnica o a fugas imperceptibles, o si por el contrario el incremento o disminución corresponden a un aumento o disminución desmedidas del consumo.

Sobre este particular, la Superintendencia expidió la Circular Externa 006 SSPD de 2006, en la que señaló, con respecto al servicio público de acueducto, entre otros aspectos, lo siguiente:

"Si acorde con los porcentajes señalados por la CRA se detecta la existencia de una desviación significativa, mientras se establece la causa, la empresa facturará en los términos del Artículo 149 de la ley 142 de 1994. Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

El prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario.

Cuando el prestador detecte la existencia de una desviación significativa tiene la obligación de programar una visita para practicar y analizar todas las pruebas necesarias, con el fin de determinar las causas que originaron la desviación significativa detectada.

El prestador deberá, en todo caso, informarle al usuario la hora y fecha de la visita cuando se trate de desviaciones significativas por altos consumos o por disminución de los mismos. Cuando se presenten desviaciones significativas por disminuciones del consumo, el prestador no está obligado a notificar la visita.

El prestador en la visita debe:

1. Indagar las razones que originaron los cambios en el consumo o por lo menos que no existen fugas perceptibles o imperceptibles;
2. Informar al usuario la situación presentada; y
3. Consignar en el acta de visita todo lo sucedido, los hallazgos, las manifestaciones u observaciones que haya realizado el usuario, para lo cual en el expediente debe allegarse copia del acta de visita, la cual debe contener por lo menos lo previsto en el numeral 2.6 de la presente circular."

Ahora bien, tomando en consideración el hecho, de que la ley establece la obligatoriedad de investigar las desviaciones significativas por el prestador, no se puede perder de vista que durante la investigación pertinente, se debe garantizar al usuario el cumplimiento al principio constitucional al debido proceso, por lo que una vez se evidencie la necesidad de iniciarla, de debe programar la visita correspondiente, en la que se le informará de la situación presentada.

En este sentido, claramente los usuarios deben estar informados de la existencia de una investigación de por desviaciones significativas, a través de la cual se determinará por parte del prestador, el valor del consumo del período a facturar, sin que se haya establecido un término legal para su adelantamiento, por lo cual lo pertinente es que el prestador establezca un procedimiento en el contrato de condiciones uniformes.

En todo caso, no se puede perder de vista lo señalado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, de acuerdo al cual, "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", situación que deberá ser tenida en cuenta por el prestador, al momento de efectuar la facturación del servicio, luego de haber surtido la investigación aludida.

Finalmente, le informo que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la siguiente dirección: <http://www.superservicios.gov.co/Normativa>; ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

**ANA MARÍA VELÁSQUEZ POSADA**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Radicado No. 20185290240092

TEMA: INVESTIGACIÓN POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

2. "En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa se someta a aprobación previa suya. El Superintendente podrá, pero no está obligado, visitar las empresas sometidas a su vigilancia, o pedirles informaciones, sino cuando haya un motivo especial que lo amerite."

3. "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."

4. "Por la cual se modifica la Ley 142 de 1994."

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