



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 378 DE 2019

(julio 10)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Su solicitud de Concepto^[1]

COMPETENCIA Y ALCANCE DEL CONCEPTO

De conformidad con lo establecido en el numeral 2o del artículo 11 del Decreto 990 de 2002^[2], 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, la respuesta se emite conforme a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011^[3], sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015^[4], es decir, que la respuesta corresponde a una interpretación jurídica de la normativa que conforma el Régimen de los servicios públicos domiciliarios, y que realiza esta oficina como área encargada de absolver las consultas jurídicas externas, dentro del marco de competencia de la entidad y de manera general respecto del tema jurídico planteado, razón por la cual, los criterios contenidos en los conceptos, no son vinculantes ni de obligatorio cumplimiento.

De igual manera, teniendo en cuenta lo previsto en el párrafo 1o del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, esta Superintendencia no puede exigir, que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios, se sometan a aprobación previa suya, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así como en la realización de actos de coadministración a sus vigiladas.

RESUMEN

Las reclamaciones individuales relacionadas con la asignación del estrato a un inmueble se tramitan conforme lo previsto en el artículo 6 de la Ley 732 de 2002; mientras que las inconformidades con la facturación del servicio por parte del prestador, en función de un estrato que no corresponde, deben observar lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

CONSULTA

A través del radicado de la referencia, se eleva la siguiente consulta: "(...) una empresa prestadora de servicio de acueducto, debe (sic) devolver el recurso recaudado por cobro excesivo en la factura al liquidar la tarifa con un estrato diferente al real del suscriptor? Como (sic) es el procedimiento a seguir?"

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994^[5]

Ley 732 de 2002^[6]

Ley 1437 de 2011^[7]

Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-10

Concepto Unificado SSPD-OJ-2010-15

Concepto SSPD-OJ-2018-126

CONSIDERACIONES

Sobre el particular, mediante Concepto Jurídico SSPD-OJ-2018-126, esta Oficina ha señalado que "Si un prestador de servicios públicos, aplica una estratificación distinta a la establecida en el respectivo decreto municipal, no se configura en este caso una doble estratificación, sino una inadecuada aplicación del estrato en la factura, que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 732 de 2002, puede ser reclamada de forma individual por el usuario afectado", siempre que se trate de la revisión del estrato asignado, "Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por la respectiva Alcaldía y las apelaciones se surtirán ante el Comité Permanente de Estratificación de su municipio o distrito", según lo dispone el mencionado artículo 6, del siguiente tenor:

"ARTÍCULO 6o. RECLAMACIONES INDIVIDUALES. Toda persona o grupo de personas podrá solicitar a la Alcaldía, en cualquier momento, por escrito, revisión del estrato urbano o rural que le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por la respectiva Alcaldía y las apelaciones se surtirán ante el Comité Permanente de Estratificación de su municipio o distrito. En ambos casos y también para mantener actualizadas las estratificaciones, se procederá de acuerdo a la reglamentación que establezca el Departamento Nacional de Planeación atendiendo a las metodologías.

La instancia competente deberá resolver el reclamo en un término no superior a dos (2) meses, de lo contrario operará el silencio administrativo positivo.

PARÁGRAFO 1o. Los Comités Permanentes de Estratificación funcionarán en cada municipio y distrito de acuerdo con el modelo de reglamento interno que les suministre el Departamento Nacional de Planeación el cual deberá contemplar que los Comités harán veeduría del trabajo de la Alcaldía y que contarán con el apoyo técnico y logístico de la Alcaldía, quien ejercerá la secretaría técnica de los Comités. Dicho reglamento también definirá el número de representantes de la comunidad que harán parte de los Comités y establecerá que las empresas comercializadoras de servicios públicos domiciliarios residenciales harán parte de los Comités. Estas prestarán su concurso económico para que las estratificaciones se realicen y permanezcan actualizadas, de acuerdo con la reglamentación que el Gobierno Nacional haga del artículo 11 de la Ley 505 de 1999.

PARÁGRAFO 2o. Cuando la estratificación socioeconómica no haya sido adoptada por decreto municipal o distrital, la empresa que presta el servicio público domiciliario por cuyo cobro se reclama deberá atenderlo directamente en primera instancia, y la apelación se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios."

No obstante, y de cara a la consulta elevada, se entiende que la inquietud no radica en la inconformidad respecto de la asignación del estrato, sino del cobro del servicio vía factura, por parte de la persona prestadora, atendiendo a un estrato que no corresponde; caso en el cual, “Si el usuario no está de acuerdo con la clasificación que efectúe la empresa, podrá presentar ante la entidad prestadora la reclamación correspondiente y los recursos previstos en el artículo 152 y ss. de la ley 142 de 1994.”¹⁰⁸, por tratarse de un acto de facturación.

En efecto, aun cuando la reglamentación en materia de estratificación se encuentra referida puntualmente a la asignación del estrato, el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, disposición legal de carácter general, en materia de defensa del usuario en sede del prestador, expresamente contempla que “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”,

Entonces, bajo el entendido que no existe inconformidad con la estratificación asignada, sino con el cobro por parte de un prestador con base en un estrato distinto al asignado, será procedente la reclamación en contra de la factura ante el mismo, en los términos del artículo 154, cuya respuesta o decisión podrá ser objeto de los recursos de ley.

Lo anterior, supone que una vez formulada la reclamación por parte del usuario y/o suscriptor, la persona prestadora “(...) tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación”¹⁰⁹.

En ese sentido, una vez resuelta la reclamación, en caso de inconformidad, es decir, cuando la persona prestadora no accede de manera favorable a las peticiones del usuario o suscriptor, éstos podrán presentar los recursos de ley, tal como lo señala el inciso 3 del mencionado artículo 154, en los siguientes términos:

“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.”

Valga anotar que, según lo dispuesto por el artículo 153 ibídem, “Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.”, luego, “Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja”, tal como lo prevé el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011¹¹⁰, es decir, que el de apelación debe presentarse como subsidiario al de reposición que se radica o formula ante el prestador.

Bajo el supuesto en el que la decisión del recurso de reposición confirme la negativa a facturar conforme con un estrato distinto, y habiéndose formulado el recurso de apelación ante esta Superintendencia, la persona prestadora deberá remitir de manera inmediata el expediente contentivo de la actuación administrativa, a efectos de que la Superservicios, en su condición de superior funcional, determine si la decisión se encuentra o no ajustada al régimen de los servicios públicos domiciliarios.

En todo caso, sobre el particular, se sugiere que se consulte el Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-15, en lo concerniente a la defensa de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en sede del prestador, advirtiéndole que debe remitirse al actual Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

De este modo, de encontrarse que la persona prestadora facturó un servicio público domiciliario con un estrato distinto a aquél legalmente asignado por el municipio, deberá reintegrar la suma cobrada de más, previo trámite de la reclamación y recursos de ley en contra de la facturación, si es del caso, o de manera oficiosa a través de la misma facturación o del medio que garantice la devolución al usuario o suscriptor.

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 <http://basedoc.superservicios.gov.co/ark-legal/SSPD/index>, donde encontrará la normatividad, 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 PÁGINA>.

1. Radicado 20195290525832

TEMA: ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA.

Subtema: Devolución de dineros cobrados por diferente estrato..

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 la cual se establecen nuevos plazos para realizar, adoptar y aplicar las estratificaciones socioeconómicas urbanas y rurales en el territorio nacional y se precisan los mecanismos de ejecución, control y atención de reclamos por el estrato asignado.

7. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

8. OFICINA ASESORA JURÍDICA. Concepto Unificado SSPD-OJ-2009-10.

9. Art. 158. Ley 142 de 1994.

10. "Por la 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.