



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20171330617751

Fecha: 05/06/2017

CJ-F-001 V.1

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2017-411

Ref. Su solicitud de Concepto¹

Se basa la solicitud de la referencia en indicar qué debe hacer un prestador de servicios públicos domiciliarios, (i) frente a una usuaria que presenta reclamaciones cada 14 días en promedio sobre el mismo asunto, con el presunto objetivo de no cancelar el servicio que consume, (ii) que adicionalmente envió un medidor presuntamente averiado a la fiscalía, impidiendo su revisión por un laboratorio acreditado y alterando con ello la cadena de custodia del equipo, y (iii) que ha denunciado penalmente al funcionario de la empresa encargado de la lectura del medidor.

Antes de cualquier pronunciamiento sobre su solicitud, es preciso reiterar que los conceptos que emite esta Oficina Asesora Jurídica se formulan con carácter consultivo, lo que quiere decir que constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni tienen carácter obligatorio ni vinculante. Dichos conceptos se emiten, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución por la Ley 1755 de 30 de Junio de 2015.

Por otra parte, de conformidad con lo establecido en el parágrafo primero² del artículo 79 de la Ley 142 de 1994³, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001⁴ está,

¹Radicado 20175290276842
Temas: PETICIONES REITERATIVAS
Subtema. AMPARO POLICIVO

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6

www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co



C014/5927



C014/5927

Superintendencia no puede exigir que los actos o contratos de las empresas de servicios públicos se sometan a su aprobación, ya que el ámbito de su competencia en relación con estos, se contrae de manera exclusiva a vigilar y controlar el cumplimiento de aquellos que se celebren entre las empresas y los usuarios (numeral 2 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994).

Lo contrario podría configurar extralimitación de funciones, así como la realización de actos de coadministración a sus vigiladas.

Dado lo anterior, esta Oficina no resolverá la situación particular que se le pone de presente, sino que presentará unas consideraciones generales que coadyuven a su resolución por parte de los actores involucrados en la misma.

Hecha la anterior precisión, y en relación con su primera pregunta, ha de decirse que conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, introducido por sustitución por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, *"Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane."*

Dado lo anterior, si las peticiones de la usuaria son reiterativas en cuanto al asunto a tratar, podría el prestador responder remitiéndose a sus respuestas anteriores, amparado en la norma citada del CPACA. En todo caso, el prestador debe responder en las oportunidades establecidas en la Ley 142 de 1994 y teniendo en cuenta que si la petición presentada introduce aspectos novedosos frente a las anteriores, una respuesta en donde se remita a una anterior, podría generar el riesgo de configuración de un silencio administrativo positivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

En lo que tiene que ver con su segunda problemática, relacionada con el hecho de que la usuaria impide la revisión del medidor y su traslado a un laboratorio acreditado, es importante señalar que conforme al artículo 365 de la Constitución Política, los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y en desarrollo de tal precepto la Ley 142 de 1994 en su artículo 4º les dio la calificación de esenciales, lo que hace necesario que tanto los usuarios, como las personas que los presten, tengan una especial protección por parte de las autoridades para el ejercicio de los derechos que las leyes les confieren.

² PARÁGRAFO PRIMERO: En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos 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 parcialmente la Ley 142 de 1994".

Con ese propósito, el artículo 29 de la Ley 142 de 1994 adoptó el mecanismo preventivo del amparo policivo como lo ha llamado la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, disposición que contiene varios elementos así: (i) En primer lugar, señala las autoridades – civiles o de policía – responsables de prestar el apoyo a las empresas de servicios públicos; (ii) En segundo lugar, indica los supuestos, en los cuales deberán actuar tales autoridades, y, (iii) Dota a estas autoridades de un instrumento conminatorio para forzar a los perturbadores a cesar en sus acciones. El artículo citado dispone lo siguiente:

*"Artículo 29.- Amparo policivo. Las autoridades nacionales, departamentales y municipales, tanto civiles como de policía, inmediatamente se lo solicite una empresa de servicios públicos, le prestarán su apoyo para hacer que se le restituyan los inmuebles que los particulares hayan ocupado contra la voluntad o sin conocimiento de la empresa; **o para que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar, en cualquier tiempo, el ejercicio de sus derechos.***

La autoridad respectiva ordenará el retiro de los ocupantes del inmueble o el cese de la perturbación, o de la amenaza de ella, conminando a los perturbadores con multas de uno (1) a cinco (5) salarios mínimos mensuales, por cada semana o fracción de demora transcurrida desde la fecha de la respectiva resolución, y sin perjuicio de otras medidas previstas en las leyes. En todo caso, en ejercicio de tales procedimientos, se respetará el principio del debido proceso garantizado por el artículo 29 de la Constitución Política." (Subrayas y negrillas fuera de texto)

De acuerdo con lo expuesto, el amparo policivo se constituye en un mecanismo preventivo dirigido a restablecer los derechos de un prestador cuando los mismos han sido perturbados, sin que importe en cada caso concreto la valoración jurídica relativa al derecho real o personal que el actor que impide el ejercicio del derecho pudiera tener (propiedad, uso, usufructo, servidumbre, arrendamiento, ocupación, etc.)

Como quiera que la actuación de las autoridades en situaciones como las descritas en su consulta debe ser rápida y oportuna, en tales casos se siguen procedimientos especiales de policía para lo cual se puede pedir el apoyo de los gobernadores quienes de conformidad con el artículo 303 de la Constitución Política son agentes del Presidente de la República en la preservación del orden público, o las acaldes municipales los cuales, por virtud de lo dispuesto en el artículo 315 Superior, son la primera autoridad de Policía del municipio.

Los procedimientos por seguir dependen en cada caso de la situación que se haya de conjurar y dependen de lo que se encuentre estipulado en el Código de Policía y demás normas pertinentes.

En un caso como el expuesto, el amparo policivo se constituye en un instrumento eficiente para la protección de los derechos del prestador, pues no sería aceptable que

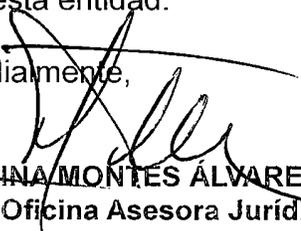
se impidiese el ejercicio de la facultad y deber que éste tiene de revisar los equipos de medida, por situaciones en las que de forma temporal o permanente, el usuario impone obstáculos para el acceso al inmueble y para el consecuente desarrollo de tal actividad.

En cuanto al procedimiento policivo que debe seguirse, consideramos que no es competencia de esta Superintendencia referirse al mismo, pues la facultad de adelantarlos está a cargo de los miembros de la Policía Nacional.

Para terminar, y en lo que tiene que ver con la denuncia penal que la usuaria ha interpuesto contra el funcionario encargado de realizar las lecturas del medidor, no podremos pronunciarnos, pues este hecho constituye un asunto penal que deberá ser dirimido de acuerdo a las pruebas con las que se cuente, por las autoridades competentes.

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/. Ahí encontrará normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios y en particular los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,


MARINA MONTES ÁLVAREZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Álvaro Orlando Jiménez Pérez – Abogado Contratista Oficina Jurídica.
Revisó: Olga Emilia De La Hoz Valle – Coordinadora del Grupo de Conceptos Oficina Jurídica SSPD