



## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

### **CONCEPTO 434 DE 2020**

(julio 4)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Ref. Solicitud de concepto<sup>(1)</sup>**

#### **COMPETENCIA**

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002<sup>(2)</sup>, 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 2011<sup>(3)</sup>, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015<sup>(4)</sup>.

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**

La consulta elevada busca definir un conflicto jurídico particular entre un prestador del servicio de energía eléctrica y un prestador de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en punto a la facturación realizada por el primero respecto del segundo, referente a consumos del servicio de electricidad efectuados antes de que el prestador de los servicios de agua potable y saneamiento básico iniciará su actividad, por virtud de resultar adjudicatario en un proceso de contratación estatal dirigido por un ente territorial. En punto a lo anterior, se solicita a esta Superintendencia que resuelva lo siguiente:

“Con base a los hechos y antecedentes antes expresado (sic), comedidamente solicito nos conceptué respecto a la pertinencia del cobro irregular que realiza (...) a mi representada, por concepto de mora en el pago de la prestación del servicio eléctrico en periodos anteriores al inicio de operación de la empresa, que reitero fueron generados por la empresa (...), empresa legalmente constituida, activa, y en servicio.”

## **NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE**

Ley 142 de 1994<sup>[6]</sup>

Ley 1437 de 2011<sup>[6]</sup>

Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera, Consejero Ponente: Rafael E. Ostau De Lafont Pianeta, Bogotá D.C., 22 de abril de 2010. Radicación número: 11001-03-24-000-2007-00050-01.

## **CONSIDERACIONES**

En relación con el tema objeto de solicitud, debe recordarse que el alcance de los conceptos jurídicos emitidos por esta Superintendencia, esta signado por el contenido del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, el cual es del siguiente tenor literal:

**“Artículo 28. Alcance de los Conceptos.** Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.?”

De acuerdo con la norma citada, la función consultiva a cargo de las entidades públicas no pretende resolver situaciones concretas o establecer excepciones u obligaciones normativas para los consultantes, sino brindar orientación, comunicación e información general, acerca de la manera cómo actúa la administración en la generalidad de los casos.

Es por tal razón que, no pueden igualarse los conceptos con los actos administrativos de contenido particular o general, en tanto los primeros, a diferencia de los segundos, no definen situaciones concretas derivadas del ejercicio de derechos subjetivos, ni reglamentan o ejecutan la Ley con los requisitos formales correspondientes, como por ejemplo sí lo hacen los decretos y las resoluciones, menos aún pueden usarse como opción de reemplazo frente a los mecanismos que disponen los administrados para debatir sus asuntos ante la administración.

Su finalidad es entonces, como se ha dicho, la de orientar, ilustrar e informar a los particulares sobre la forma de actuar de la administración, de modo que facilite el cumplimiento de sus obligaciones, tal como de forma acertada lo ha señalado el Consejo de Estado<sup>[7]</sup>, así:

“(…) Siguese de ello que dicho concepto no constituye acto administrativo, y menos de carácter normativo que lo haga susceptible de la presente acción de nulidad, pues mediante el mismo no se establece ninguna disposición o regla que produzca efectos jurídicos, de allí que no es oponible ni vincula a los particulares como tampoco a autoridad alguna.

Como todo concepto jurídico no obligatorio jurídicamente, se trata de una opinión, apreciación o juicio, que por lo mismo se expresa en términos de conclusiones, sin efecto jurídico directo sobre la materia de qué trata, que sirve como simple elemento de información o criterio de orientación, en este caso, para la consultante, sobre las cuestiones planteadas por ella.

De allí que las autoridades a quienes les corresponda aplicar las normas objeto de dicho concepto no están sometidas a lo que en él se concluye o se opina, de modo que pueden o no acogerlo, sin que el apartarse del mismo genere consecuencia alguna en su contra.

Si esa opinión, juicio o apreciación dada en un concepto jurídico, es o no acertada jurídicamente, no es algo que sea susceptible de examinar por esta Jurisdicción de manera separada y directa. Lo que esta Jurisdicción puede examinar y controlar en cuanto a su legalidad, son las decisiones o actos que definan situaciones jurídicas, generales o particulares, que se llegaren a dar tomando como fundamento un concepto jurídico de esa naturaleza, en tanto elemento o criterio de interpretación de las normas aplicadas al caso.?

De acuerdo con lo expuesto, debe señalarse que esta Oficina no puede, vía consulta, resolver una situación concreta como la planteada, en tanto los conceptos jurídicos no son la herramienta dispuesta por el legislador para ello y porque de forma específica frente a desacuerdos en materia de facturación de servicios públicos, los usuarios cuentan con otras herramientas jurídicas de defensa, tal y como se verá a continuación.

En efecto, aclarado el alcance de la función consultiva de esta Oficina, conviene recordar que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, los usuarios de servicios públicos, sin distinción de su naturaleza o condición, pueden controvertir algunas decisiones de sus prestadores a través de un debido proceso de reclamación que debe agotarse de forma individual ante el prestador, 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.

En este sentido, está Superintendencia es competente para resolver en segunda instancia, en su calidad de superior funcional, los recursos de apelación presentados por los usuarios, ante el incumplimiento de la Ley o de las condiciones uniformes del contrato, en situaciones relativas a actos de: (i) facturación, (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 condiciones uniformes.

Con respecto a lo dicho, es de anotar que una vez presentada una petición, queja, reclamo o recurso, el prestador tendrá quince (15) días hábiles para responder de fondo a la misma y cinco (5) días hábiles más para iniciar el trámite de notificación de la respuesta, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 67 al 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Si el prestador: (i) no contesta dentro del plazo indicado, (ii) habiendo respondido no lo hace de fondo, (iii) omite notificar 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.

En esa medida, para dilucidar si en el caso concreto el prestador a que se refiere la consulta ha facturado correctamente y a quien corresponde pagar el consumo del servicio de energía que es objeto de debate, el prestador que es usuario debe acudir al procedimiento antes indicado, de manera que pueda resolverse la situación planteada, no por la vía de un concepto, sino a través de los mecanismos legales instituidos para ello y que bien pueden ser usados por un prestador de servicios públicos domiciliarios cuando quiera que éste actúe no en tal calidad, sino en la de usuario.

## **CONCLUSIONES**

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, los usuarios pueden controvertir algunas decisiones de sus prestadores a través de un debido proceso de reclamación, que debe agotarse de forma individual ante el prestador y permita, 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.

Dado lo anterior, es preciso señalar que no es a través del mecanismo de consulta que se debe buscar la solución de conflictos de facturación, sino haciendo uso de los mecanismos de reclamación e impugnación instituidos para ello, dentro de las oportunidades fijadas para el efecto por la Ley.

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 PÁGINA>.

1. Radicado 20205290909212

TEMA: DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA

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

7. Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera, Consejero Ponente: Rafael E. Ostau De Lafont Pianeta, Bogotá D.C., veintidós (22) de abril de dos mil diez (2010) Radicación número: 11001-03-24-000-2007-00050-01.

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