



## **CONCEPTO 531 DE 2015**

**(16 agosto)**

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

Asunto: Su solicitud de concepto (1)

Cordial Saludo:

Se basa la consulta objeto de estudio en solicitar concepto jurídico sobre cuáles son los canales y/o medios de comunicación donde las empresas de servicios públicos domiciliarios deben informar sobre las suspensiones o recortes del servicio a los usuarios. Tengo entendido que existe una ley que contiene dichas normas.

Antes de cualquier pronunciamiento sobre el particular, es preciso señalar que el presente documento se enuncia con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda vez que los conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en respuesta a una petición en la modalidad de consulta, constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen o responsabilizan a la Entidad, pues no tienen carácter obligatorio ni vinculante.

En este orden de ideas, las respuestas dadas a las consultas elevadas ante esta Oficina Asesora Jurídica, se presentan de manera general respecto del problema jurídico planteado, en el marco de sus competencias y sin posibilidad de resolver conflictos de orden particular.

Por otra parte, el artículo 79 parágrafo 1 (2) de la Ley 142 de 1994, (3) el cual fue modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, (4) 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. Hacerlo configuraría una extralimitación de funciones y entraría a ocupar una posición de juez y parte ante sus vigiladas.

Hechas las anteriores precisiones, se responderá de manera general en los siguientes términos:

La Ley 142 de 1994, señala varias clases de suspensión de los servicios públicos domiciliarios, e igualmente señala cuando procede el corte definitivo de los mismos. En relación con las clases de suspensiones, establece las siguientes:

1. Suspensión de común acuerdo;
2. Suspensión en interés del servicio; y
3. Suspensión por incumplimiento.

1. Suspensión de común acuerdo.

Como su nombre lo indica, esta suspensión de los servicios públicos domiciliarios, procede cuando las partes del contrato de condiciones uniformes, en virtud de la autonomía de la voluntad acuerdan la suspensión del servicio prestado.

Esta clase de suspensión se encuentra establecida en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994, que indica:

“Artículo 138. Suspensión de común acuerdo. Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados...”

Como en esta clase de suspensión prima la voluntad de las partes, y empieza a regir desde que así lo convienen, no es necesario que la prestadora de servicios públicos domiciliarios lo informe por canal o medio de comunicación alguno, toda vez que, como ya se ha mencionado, es una decisión autónoma de las partes del contrato.

## 2. Suspensión en interés del servicio.

Procede cuando la prestadora del servicio deba realizar o adelantar trabajos de mantenimiento o reparaciones, entre otras causas señaladas por la ley. El artículo 139 de la Ley 142 de 1994, establece:

“Artículo 139. Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:

139.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios. (Subrayado fuera del original).

139.2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.”

De acuerdo al artículo transcrito, cuando existan causas para que se configure la suspensión en interés del servicios, (reparaciones técnicas, mantenimientos o racionamientos por fuerza mayor), los prestadores están en la obligación de dar aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

Este aviso amplio y oportuno, aunque la ley no lo dice, debe entenderse como la obligación que tienen las prestadoras de informar por cualquier medio masivo de comunicación -televisión, radio, periódicos de amplia circulación, entre otros- sobre las suspensiones que en interés del servicio debe hacer, antes de que sucedan.

Ahora bien, si la suspensión en interés del servicio obedece a que el inmueble donde se realiza la prestación se encuentra inestable en su estructura o es el terreno donde está erigido quien tiene la afectación, se procederá a la suspensión, pero antes debe la prestadora demostrar que usó toda la diligencia que estuvo a su alcance para que el suscriptor o usuario ejerciera su defensa.

Este último caso, aunque la ley lo encuadró en una suspensión en interés del servicio, sólo se lleva a cabo entre las partes del contrato, por lo que no requiere que la prestadora informe masivamente de la suspensión, por diversos medios.

### 3. Suspensión por incumplimiento.

Se configura cuando el usuario o suscriptor incurre en ciertas acciones señaladas por la ley, las cuales una vez configuradas permiten que el prestador proceda a la suspensión del servicio, el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, precisa:

“Artículo 140. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.”

Se precisa que cuando se configuran los casos señalados en el artículo transcrito, la prestadora no está en la obligación de informar de forma masiva sobre la suspensión, toda vez que es una sanción que sólo incumbe a las partes del contrato de condiciones uniformes.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con el corte del servicio, este se diferencia de la suspensión porque cuando se procede al corte por parte de la prestadora, ello lleva implícito la resolución o terminación del contrato de servicios públicos domiciliarios celebrado, mientras que la suspensión no, ésta permite que la situación se subsane y el contrato siga vigente.

El artículo 141 de la Ley 142 de 1994, establece las causas que para que se proceda a la terminación definitiva del contrato y el posterior corte del servicio, establece:

“Artículo 141. Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.”

Cuando la prestadora proceda a la resolución del contrato o al corte del servicio, esta situación sólo incumbe a las partes en conflicto, por lo que no se precisa la necesidad de que el prestador informe de forma masiva el corte del servicio de dicho usuario.

En conclusión, sólo cuando la suspensión sea en interés del servicio por mantenimientos, reparaciones o racionamientos, tiene la prestadora la obligación de informar masiva y oportunamente a los usuarios y suscriptores por diferentes canales o medios de comunicación, así lo consagra la Ley 142 de 1994, que es el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía y demás entidades públicas un sitio de consulta al que usted puede acceder en la siguiente dirección: [www.superservicios.gov](http://www.superservicios.gov) (Normatividad). 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

NOTAS AL FINAL:

1. Radicado 20155290369202

TEMA: SUSPENSIÓN EN INTERES DEL SERVICIO. Deber de los prestadores de informar masivamente.

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.***