SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 536 DE 2019

(septiembre 23)

XXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Su solicitud de Concepto[1]

COMPETENCIA Y ALCANCE DEL CONCEPTO

De conformidad con lo establecido en el numeral segundo 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 primero 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 parágrafo primero 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

El término para suspender el servicio por mora en el pago depende de lo que haya definido el prestador en su contrato, siendo que la norma establece que tal medida puede tomarse, siempre que se verifique la falta de pago por un término que no exceda los dos (2) periodos en casos de facturación bimestral, y los tres (3) en caso de facturación mensual. En cuanto a la operatividad de la medida de suspensión requerirá, en todo caso,

de un aviso previo y adecuado de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y la jurisprudencia de la Corte Constitucional.

CONSULTA

Se solicita a esta Oficina en el escrito de consulta, dar respuesta a la siguiente inquietud:

“De manera atenta me permito consultar si está dentro de los términos de ley que la empresa Gas (…), pueda de manera inmediata suspender el servicio en el momento de transcurrir tres (3) días posterior a la fecha de pago oportuno de un solo periodo de consumo y sin dar aviso al usuario, por lo que me ha pasado y el día (09 Agosto 2019) que realizaron el corte pague la factura lo cual si me hubieran dado aviso de la suspensión hubiera podido mostrar que la factura se pagó y no perjudicar al usuario como es mi caso, por esto requiero saber si es posible que no me cobren la reconexión, por esta situación deseo conocer el tiempo de ley que tiene la empresa para poder suspender el servicio cuando el usuario no pague oportunamente el servicio con respecto a un (1) periodo de servicio”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994[5]

Corte Constitucional, Sentencia C – 150 de 2003

Corte Constitucional, Sentencia T – 793 de 2012

Conceptos SSPD – OAJ 2012 – 839, 2013 – 333

Concepto Unificador SSPD – OJU 2009 – 09

CONSIDERACIONES

La suspensión del servicio por falta de pago no sólo es una facultad del prestador, sino un deber para él que opera por ministerio de la Ley, en los términos que se hayan definido en cada caso en particular, en el contrato de servicios públicos que gobierna las relaciones entre el usuario y su prestador.

En relación con lo anterior, el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001, señala lo siguiente

“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.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.” (Subraya fuera de texto original)

De acuerdo con lo indicado en el inciso 2 del artículo transcrito, el término para suspender el servicio por mora en el pago depende de lo que haya definido el prestador en su contrato de condiciones uniformes, siendo que

la norma establece que tal medida puede tomarse, siempre que se verifique la falta de pago por un término que no exceda los dos (2) periodos en casos de facturación bimestral, y los tres (3) en caso de facturación mensual.

Nótese que cuando la norma usa la expresión “sin exceder”, lo que en la práctica hace es permitir que el prestador pueda determinar plazos menores para que opere la suspensión, por lo que es perfectamente posible que el servicio se suspenda, con el respeto al debido proceso del usuario. De tal manera que en aquellos casos en los que en el contrato se haya establecido que con tan sólo un periodo de mora, debe operar tal consecuencia.

Lo anterior, sin perjuicio que, contra el acto de suspensión pueda el usuario interponer los recursos de reposición ante el prestador y de apelación ante esta Superintendencia en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Claro lo expuesto, se ha sostenido la no obligatoriedad de adelantar una actuación administrativa previa, siempre que la suspensión este precedida de un aviso adecuado en donde ésta se anuncie. Lo anterior, según se explicó en los conceptos SSPD OAJ 2012 – 839, 2013 – 333 y el Concepto Unificador SSPD – OJU 2009 – 09.

En efecto y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los usuarios tienen derecho a interponer recursos para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Facultad que puede ejercitarse, de acuerdo con la norma citada, respecto de los actos de suspensión, terminación, corte y facturación que el prestador realice.

No obstante, para garantizar tal derecho, deben cumplirse una serie de presupuestos o deberes, respecto de los cuales la Corte Constitucional, en Sentencia T – 793 de 2012 que reitera lo dispuesto en Sentencia C – 150 de 2003, ha afirmado lo siguiente:

“Pero para garantizarles a los usuarios un derecho real y efectivo a presentar los recursos de ley, es necesario que se cumplan además otros tres deberes. Primero, a los usuarios se les deben notificar los actos de suspensión, terminación o corte de servicios. De un lado porque así lo exige el principio de publicidad que rige la función administrativa (CP art. 209), y de otro porque el derecho de los suscriptores a ser oídos sería ineficaz si los actos recurribles de las empresas de servicios públicos domiciliarios no se les dieran a conocer. Los suscriptores tienen derecho a ser notificados de los actos de suspensión, porque eso facilita las condiciones para que ejerzan su derecho a interponer los recursos de ley. Segundo, la garantía del derecho a un recurso contra este tipo de actos exige el respeto al derecho de los usuarios a que se les informe, en el texto de notificación del mismo, cuáles recursos proceden en su contra, ante quiénes pueden ser instaurados y en qué plazo. La jurisprudencia de esta Corte ha sostenido que si un acto que conlleve la suspensión de servicios públicos se intenta notificar sin esta formalidad, se entiende por no hecha, y la decisión se considera que no tiene efectos legales. Finalmente, en el acto debe expresarse el motivo de la suspensión, terminación o corte del servicio¨

De acuerdo con lo expuesto en el aparte transcrito, resulta claro que los actos de suspensión, terminación o corte del servicio requieren de una notificación que sirva a efectos de aviso previo, y que permita a los usuarios hacer uso legítimo de sus derechos a reclamar, en desarrollo del principio del debido proceso. Sobre este aviso, en la misma sentencia se indicó que:

“Eso sí, debe tratarse de un aviso previo adecuado. Por lo cual no basta con un aviso previo, si no satisface las exigencias antes mencionadas: si en el acto en el que está contenido no aparecen los motivos de la suspensión, ni los recursos que proceden en contra del acto de suspensión, ni ante qué autoridad pueden instaurarse estos últimos o en qué término pueden ser intentados, se viola el derecho al debido proceso. El

sólo aviso previo de eventual suspensión, sin más especificaciones que contribuyan a asegurar el derecho a la defensa, no podría considerarse por sí solo como una notificación en debida forma, y el acto de suspensión, terminación o corte que así pretende notificarse no está llamado a producir efectos legales. La pregunta siguiente es si el aviso previo que surtió (…) a sus usuarios reúne las condiciones necesarias y suficientes para considerarse una notificación debida, de acuerdo con lo antes mencionado."

Dado lo anterior, no resulta posible la suspensión del servicio por parte del prestador sin que de forma previa se haya acotado el procedimiento descrito por la Corte Constitucional, pues ello no solo conculcaría el derecho a un debido proceso por parte de los usuarios, sino que eventualmente podría privarlos del suministro de un servicio público esencial, sin que previamente se les haya permitido presentar sus argumentos frente a la medida y aún más, ponderarlos de acuerdo con la situación concreta que se presente.

Lo expuesto aplica aún en tratándose de eventos de suspensión por mora, aunque en estos casos y de acuerdo con lo expuesto por la Corte Constitucional en la sentencia citada, puede tenerse como aviso previo de la suspensión, la fecha de pago oportuna inserta en la factura, siempre que la misma esté acompañada de información suficiente sobre los recursos que caben contra el acto de suspensión, la autoridad ante la que deben interponerse y los plazos con los que se cuenta para ello.

En ese sentido, si la información sobre fecha de corte, recursos, autoridades y plazos inserta en la factura cumple con las condiciones establecidas por la Corte Constitucional, se entenderá realizado el aviso previo y será posible realizar la suspensión del servicio sin que se requiera de una actuación adicional. En caso contrario, el prestador deberá notificar previamente la medida para cumplir con ello los requerimientos de debido proceso a que se refiere la Corte Constitucional en su sentencia.

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 20195290859852

TEMA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR MORA

Subtema: Debido Proceso

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 expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad¨

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