



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20171331005191

Fecha: 31/07/2017

GD-F-001 V.10

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2017-560

Ref. Su solicitud de Concepto¹

COMPETENCIA Y ALCANCE DEL CONCEPTO

De acuerdo con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 990 de 2002 es competencia de la Oficina Asesora Jurídica, "Absolver las consultas jurídicas externas, relativas a los servicios públicos domiciliarios".

Por otra parte, este concepto se emite con el alcance señalado en el Artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, entre tanto que se formulan con carácter consultivo, por lo que dichos conceptos constituyen orientaciones y puntos de vista que no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni tienen carácter obligatorio ni vinculante.

1. RESUMEN

En una situación de inconformidad con la facturación de un servicio público domiciliario, el usuario inconforme debe acudir de forma directa ante su prestador haciendo las peticiones que correspondan respecto de los valores que no reconoce deber o frente a las actuaciones de facturación desarrolladas por el prestador.

Una vez resueltas de fondo y dentro del término de quince (15) días hábiles tales reclamaciones, el usuario tendrá acceso a los recursos, que son un medio de impugnación, a través del cual los usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden manifestar su oposición o desacuerdo frente a las decisiones del prestador que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato, solicitando que esas decisiones sean revisadas, modificadas o revocadas por el mismo prestador o por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



¹Radicado 20175290442742

TEMA: DEFENSA DEL USUARIO

Subtema: Reclamaciones por facturación



En el evento en que la petición o recurso no sea resuelto de fondo o en término, se configurará el silencio administrativo positivo a favor del usuario

2. PROBLEMA JURÍDICO OBJETO DE CONSULTA

Se presenta una situación particular, que tiene que ver con la disconformidad de un usuario frente a la facturación del servicio de energía que hace el prestador del mismo, y que en su opinión resulta desproporcionada, y se consulta cuál es el trámite que debe adelantar ante el respectivo prestador, así como su fundamento legal o jurisprudencial, según sea el caso.

3. NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994

Concepto Unificado SSPD – OJU 2010 – 15

4. CONSIDERACIONES

En relación con su inquietud, lo primero que debe aclararse es que no es posible que a través de un concepto jurídico se resuelvan situaciones particulares de los usuarios, así como tampoco es posible que esta Superintendencia resuelva de manera directa los recursos interpuestos por estos, sin surtir el trámite establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

En relación con lo expuesto, es necesario señalar que en una situación como la presentada, en ejercicio del derecho consagrado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994², el usuario inconforme, puede acudir de forma directa ante su prestador y presentar las reclamaciones que correspondan respecto de los valores que no reconoce deber o frente a las actuaciones de facturación desarrolladas por el prestador.

Una vez resueltas de fondo y dentro del término de quince (15) días hábiles tales reclamaciones por parte del prestador, el usuario tendrá derecho a presentar los recursos, que son un medio de impugnación, a través del cual los usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden manifestar su oposición o desacuerdo frente a las decisiones del prestador que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato, solicitando que esas decisiones sean revisadas, modificadas o revocadas por el mismo prestador o por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Es así, que el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, señala que el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato y, a renglón seguido, que *"contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa, procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la ley"*

² Artículo 152. Derecho de Petición y de Recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos domiciliarios que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de prestación de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto a la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

De acuerdo con lo expuesto en la norma citada, resulta claro que los recursos que proceden contra las decisiones de las empresas son el de reposición en sede de la empresa, el de apelación ante la Superintendencia y el de queja ante esta misma entidad, cuando quiera que el de apelación haya sido negado por el prestador.

En este punto, ha de tenerse en cuenta que los recursos de reposición y apelación deben presentarse ante los prestadores de servicios públicos, de manera que estos puedan resolver el primero, y a continuación remitir el segundo a esta Superintendencia para su conocimiento.

En relación con lo anterior, esta Superintendencia en Concepto Unificado SSPD – OJU 2010 – 15, señaló con claridad lo siguiente:

"Al presentar el recurso de reposición se debe presentar también en forma subsidiaria y en el mismo escrito, el recurso de apelación. En esa medida, si la empresa decide el recurso de reposición de manera desfavorable para el usuario, automáticamente el usuario tiene derecho a que la empresa traslade el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para que esta entidad revise la decisión. En caso de que habiendo sido interpuesto el recurso de apelación, este haya sido negado, el usuario puede presentar ante esta Superintendencia, de manera directa, el recurso de queja.

De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el recurso de reposición debe ser interpuesto dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión, o para ser más precisos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes la fecha de notificación de la decisión de la empresa.

Conviene precisar que de conformidad con el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, el recurso de apelación no se puede presentar de manera directa, sino de manera subsidiaria del de reposición, es decir, que siempre es obligatorio presentar el recurso de reposición, y de manera simultánea el de apelación en el mismo escrito. Es decir, no hay términos independientes. Si no lo hace en el mismo escrito, puede hacerlo en escrito separado dirigido a la empresa, siempre y cuando lo haga dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes la fecha de notificación de la decisión de la empresa."

Dado lo anterior, y conforme lo establecido en los artículos 152 y 154 de la ley 142 de 1994, en un caso como el que usted pone de presente en su consulta, deben reclamarse directamente ante el prestador las facturas con las que no se está de acuerdo, y en el evento en que el prestador resuelva desfavorablemente, contra esta decisión, se podrá interponer los recursos de ley.

En caso que el prestador niegue el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de queja directamente ante esta Superintendencia, de manera que sea posible analizar si es procedente o no la negación del recurso de apelación..

Valga la pena anotar, que tanto en el evento de reclamación como en el de recursos, el prestador cuenta con un plazo de quince (15) días hábiles para emitir su respuesta, y con uno de cinco (5) días adicionales para iniciar el proceso de notificación. Si el prestador responde en término pero no de fondo, o responde fuera de la oportunidad legal concedida para ello, o notifica irregularmente la decisión, se producirá como consecuencia un silencio administrativo positivo a favor del usuario en los términos del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, que dispone:

"...Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto de forma favorable..."

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



NICOLAS ZAPATA TOBÓN
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Alvaro Orlando Jimenez Pérez – Abogado Contratista Oficina Jurídica.

Revisó: Olga Emilia De La Hoz Valle – Coordinador Grupo de Conceptos Oficina Jurídica SSPD. 