



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

CONCEPTO 576 DE 2019

(octubre 7)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ref. Su solicitud de Concepto¹

COMPETENCIA Y ALCANCE DEL CONCEPTO

De conformidad con lo establecido en el numeral segundo del artículo 11 del Decreto 990 de 2002², 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 2011³, sustituido por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015⁴, 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 párrafo 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

En el evento en que los prestadores de servicios públicos pretendan incluir en sus facturas cuotas derivadas de créditos otorgados a los usuarios, pagos de seguros, recaudaciones voluntarias u otros cobros similares, deberán contar con la autorización de los usuarios y garantizar las facilidades que permitan cancelar la tarifa correspondiente al servicio público sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión

y/o por el retiro temporal o permanentemente del cobro del servicio adicional, si esa es la voluntad de los usuarios.

CONSULTA

Se solicita a esta Oficina dar respuesta a la siguiente consulta:

“Soy afiliado a una asociación de usuarios o liga de consumidores de servicios públicos domiciliarios que se llama (...) (entidad legalmente constituida) y quisiera saber si la Electrificadora (...) estaría obligada (Si los suscriptores lo solicitamos por escrito) a incluir en nuestras facturas del servicio el valor de una cuota de sostenimiento de mil pesos (\$1.000) mensuales que pagamos para el sostenimiento de la organización, ya que la Electrificadora se negó a suscribir un convenio de recaudo con nuestra asociación. Somos aproximadamente 126.000 afiliados que requerimos de este servicio del recaudo”

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁽⁶⁾

Decreto 828 de 2007⁽⁶⁾

Consejo de Estado – fallo ACU-021109-04 de agosto 5 de 2004

CONSIDERACIONES

En relación con la inquietud planteada ha de indicarse que no existe norma legal o regulatoria alguna que imponga, a quienes prestan servicios públicos domiciliarios, el deber de incluir en sus facturas el cobro de las cuotas de sostenimiento de una cooperativa, asociación o liga de consumidores, por lo que bien puede un prestador, ante una solicitud de tal naturaleza, negarse a atenderla.

Lo anterior, contrario a lo que ocurre con el caso de algunos servicios públicos e impuestos que deben facturarse conjuntamente para asegurar su pago, como ocurre en el caso del servicio de aseo y el impuesto de alumbrado público, para los que existen previsiones legales como las contenidas en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994 y 349 de la Ley 1819 de 2016, que imponen el deber de facturación conjunta como una obligación.

Dado lo anterior, la inclusión en las facturas de servicios públicos domiciliarios de cuotas de sostenimiento como aquellas a las que alude la consulta, dependerá del acuerdo entre el solicitante y el prestador, quien, en todo caso, y de acceder a tal petición, deberá incluir el valor de éstas en sus facturas con pleno respeto de las disposiciones legales que regulan la inserción de otros cobros en tales cuentas.

Al respecto de este último punto, consideramos necesario tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, que sobre el contenido de las facturas de servicios públicos establece que:

“Artículo 148. Requisitos de las facturas. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas,

ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario”

La disposición citada es clara al establecer que, por regla general, en la factura de los servicios públicos domiciliarios sólo se deben incluir elementos relacionados con la prestación de éstos o que se encuentren incluidos en el contrato de servicios públicos. Lo anterior, salvo el caso de otros derechos o conceptos cuyo cobro este fundamentado en otras disposiciones normativas, como podría ser el caso de servicios cuyo cobro conjunto se impone por la imposibilidad de su suspensión (aseo), o el de algunos impuestos y otros cobros de carácter fiscal, como ocurre en el caso del alumbrado público. En ese mismo sentido se pronunció el Honorable Consejo de Estado, quien en el fallo ACU-021109-04 de agosto 5 de 2004, manifestó que:

“La Sala considera que, efectivamente, existe una prohibición legal de efectuar cobros distintos a las tarifas por concepto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, "aunque existan derechos u conceptos cuyo cobro este fundamentado en otras normas de carácter legal", según lo dispone el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996. Una previsión similar se encuentra contenida en la parte final del artículo 148 de la Ley 142 de 1994, cuando proscribe cobrar servicios no prestados o conceptos distintos a los señalados en las condiciones uniformes de los contratos”

Así las cosas, se tiene que en las facturas de los servicios públicos domiciliarios sólo se pueden incluir conceptos relacionados con su prestación, razón por la cual la introducción de cualquier otro valor no relacionado con el mismo, salvo autorización o habilitación expresa de la ley o el usuario, será contraria a derecho.

En línea con lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 828 de 2007, por el cual se modifica el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996, quienes presten servicios públicos domiciliarios únicamente pueden cobrar tarifas por concepto de la prestación de tales servicios y de los que trata la Ley 142 de 1994. En consecuencia, se reitera que no pueden incluir en la factura de servicios públicos cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los servicios, salvo que cuenten con la autorización expresa del usuario o que como lo ha dicho el Consejo de Estado, el respectivo cobro tenga sustento legal. Sobre el particular, la norma aquí citada dispone que:

“Artículo 8. De los cobros no autorizados. Las empresas que presten servicios públicos domiciliarios únicamente podrán cobrar tarifas por concepto de la prestación de dichos servicios y de aquellos de que trata la Ley 142 de 1994. En este último evento, previa celebración de convenios con este propósito.

En consecuencia, las empresas que presten los servicios públicos domiciliarios no podrán incluir en la factura correspondiente cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los mencionados servicios, aunque existan derechos o conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas de carácter legal, salvo que cuenten con la autorización expresa del usuario.

Cuando el usuario lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes al servicio público domiciliario, para lo cual deberá dirigirse a las oficinas de la respectiva empresa o entidad o a los puntos donde aquellas realizan sus operaciones comerciales, con el fin de que se facilite la factura requerida para pago de dichos valores.

Las entidades y empresas que pretendan incluir en las facturas de servicios públicos cuotas derivadas de créditos otorgados a los usuarios deberán garantizar las facilidades que permitan al usuario en todo caso cancelar la tarifa correspondiente al servicio público sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión. La empresa no podrá suspender el servicio público por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo.

El valor de las cuotas derivadas de tales créditos deberá totalizarse por separado del servicio público respectivo de modo que quede claramente expresado cada concepto. Las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de servicios públicos no generarán solidaridad respecto del propietario de inmueble, salvo que este así lo haya aceptado en forma expresa”

De esta forma, en el evento en que los prestadores pretendan incluir en las facturas de servicios públicos cuotas derivadas de créditos otorgados a los usuarios, u otros “...cobros distintos de los originados en la prestación efectiva de los mencionados servicios...”, aun cuando se cuente con un acuerdo entre el interesado en el cobro conjunto y el prestador, se deberá contar también con la autorización de los usuarios y, adicionalmente, habrán de garantizarse las facilidades que permitan al usuario cancelar la tarifa correspondiente al servicio público sin que en ningún caso se generen cobros adicionales por dicha gestión, y/o por el retiro temporal o permanentemente del cobro del servicio adicional, si esa es la voluntad de los usuarios.

De esta manera, es claro que el prestador no podrá suspender el servicio público por el no pago de conceptos diferentes al directamente derivado del mismo y que la inclusión de éstos en la factura no solo requerirá de una autorización del usuario al respecto, sino que además se sujetará a la decisión del usuario en cada momento del tiempo, dado que este, como se ha visto, puede solicitar cuando quiera el retiro temporal o definitivo de la factura, del cobro distinto al originado en la prestación efectiva de servicios públicos.

Respecto al valor de las cuotas derivadas de créditos, cobros comerciales u aportaciones de cualquier tipo, éste deberá totalizarse de manera separada a la del respectivo servicio público de que se trate, de modo que quede claramente diferenciado cada concepto. Las deudas originadas de obligaciones diferentes al pago de servicios públicos no generarán solidaridad respecto del propietario de inmueble, salvo que éste así lo haya aceptado en forma expresa.

De otra parte, y como se ha explicado anteriormente, cuando el usuario lo requiera podrá cancelar únicamente los valores correspondientes al servicio público domiciliario, para lo cual deberá dirigirse a las oficinas del respectivo prestador o a los puntos donde aquel realice sus operaciones comerciales, con el fin de que se facilite la factura requerida para el pago de dichos valores. De igual forma, y sin perjuicio de los acuerdos privados suscritos entre el prestador y el interesado en el cobro conjunto, cualquier usuario podrá solicitar el retiro temporal o permanente del cobro en la factura, solicitud ante la cual el prestador estará obligado a cumplir con la voluntad del solicitante.

En ese contexto, para efectos del cobro de otros conceptos en facturas de servicios públicos, como por ejemplo lo sería el cobro por compra de electrodomésticos, seguros u otros conceptos comerciales sin un sustento legal que permita su inclusión en ellas, se deben cumplir los siguientes requisitos, cuya descripción se extrae de la lectura del artículo 1 del Decreto 828 de 2007, por el cual se modifica el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996:

1. El cobro adicional no derivado del servicio público debe estar previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes;
2. El cobro adicional no derivado del servicio público debe contar con un acuerdo previo que lo soporte, de lo que se deduce que para la realización del cobro adicional no derivado del servicio público, debe contarse con la autorización del usuario;
4. El valor correspondiente a los cobros adicionales o derivados del servicio público debe totalizarse por separado del servicio público respectivo, de modo que quede claramente expresado cada concepto;
5. El no pago de los cobros adicionales no derivados del servicio público, no puede generar la suspensión de este, y

6. Así como la inclusión del cobro se dio por una expresión de voluntad de un usuario, éste mismo o cualquier otro pueda solicitar su exclusión, ya sea de forma temporal o de manera definitiva.

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 20195290917222

TEMA: DE LOS COBROS NO AUTORIZADOS

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 Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional"

6. "Por el cual se modifica el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996"

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